

أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين

(دراسة حالة البنك التجاري الأردني)

The Impact of IT Infrastructure Flexibility on Improving the Employees Performance Quality

(A Case Study in the Jordanian Commercial Bank)

إعداد الطالبة:

سوزان عوني عبد الله القواسمي

إشراف الدكتور:

علي محمد عباس

قُدمت هذه الرسالة كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الأعمال الالكترونية

كلية الاعمال

جامعة الشرق الأوسط

حزيران/2015

بِسْــــمِ ٱللّٰهِ الرَحْمنِ الرَّحِيـمِ

(وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ) صَدَقَ اللّٰهُ العَظِيم

سورة التوبة آية (105)

جامعة الشرق الأوسط

نموذج التفويض

أنا سوزان القواسمي، أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات، أو المؤسسات، أو الهيئات، أو الأشخاص، عند طلبهم، حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

التاريخ: 2/7/2015

التوقيع:

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها (**أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين**) وأجيزت بتاريخ ....

أعضاء لجنة المناقشة		التوقيع
الدكتور علي عباس	مشرفاً	....
الدكتور عبد العزيز الشرباتي	ممتحن داخلي	....
الدكتور خالد الخصيب	ممتحن خارجي/الجامعة العربية المفتوحة	....

2/7/2015

الإهداء

أهدي هذه الدراسة إلى من أسهم في هذا الجهد ووفر لي كل الدعم المتواصل رفيق حياتي زوجي هشام

أهدي هذه الدراسة إلى من هم أحق الناس بصحبتي أبنائي حسن .. وسيف الدين.. ولارا

أهدي هذه الدراسة إلى القلوب الحنونة وإلى الروح الصبورة أمي... وعمتي

أهدي هذه الدراسة إلى الأيادي الدافئة التي غمرتني بعطفها ورعايتها أبي... وعمي

أهدي هذه الدراسة إلى كل من يشاركونني فرحتي إخوتي... وأخواتي الأعزاء

أهدي هذه الدراسة إلى كل من وفر لي الدعم والمؤازرة أهديكم هذا الجهد، وسدد الله خطاكم

الباحثـــــــــــــة

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد الخلق والمرسلين، محمد عليه أفضل الصلاة والتسليم.

بعد شكر الله عز وجل يسعدني أن أعبر عن شكري وامتناني، وعرفاني بالجميل إلى الدكتور الفاضل علي عباس المشرف على هذه الرسالة على جهوده ومتابعته الحثيثة وإخلاصه في توجيهاته العلمية لما لذلك من أثر بالغ في ظهور هذا الجهد إلى حيز الوجود. فقد كان بالنسبة لي كالأب والأخ الذي لم يبخل علي بعلمه وخبرته جزاه الله خيراً في الدنيا والآخرة، ويطيب لي أن أعبر عن كامل شكري واحترامي إلى رئاسة الجامعة وأعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في جامعة الشرق الأوسط.

وأتقدم بالشكر والتقدير إلى المحكمين، وأعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بالحضور، وتحملهم عناء قراءة الرسالة. ويسعدني أن أتقدم بكل التقدير والاحترام إلى رئاسة إدارة البنك التجاري الأردني والمدراء وجميع العاملين في البنك على الدعم الذي قدموه لي لإنجاز هذا العمل، جزاهم الله جميعاً الخير.

والله ولي التوفيق

الباحثـــــــــــــــة

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين

(دراسة حالة البنك التجاري الأردني)

The Impact of IT Infrastructure Flexibility on Improving the Employees Performance Quality

(A Case Study in Jordanian Commercial Bank)

إعداد الباحثة:

سوزان عوني عبد الله القواسمي

إشراف الأستاذ المشارك

الدكتور علي محمد صالح عباس

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لعينة الدراسة المكونة من 100 مدير يعملون كمدراء فروع ومدراء إدارة وغيرهم من المدراء في البنك التجاري الأردني.

اعتمدت الدراسة على الاستبانة التي صممت وطورت من أجل جمع البيانات، تم تحليل البيانات باستخدام الرزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتم استخدام الأساليب الاحصائية المناسبة مثل: المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل كرونباخ ألفا، وتحليل الانحدار المتعدد.

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ايجابي ذو دلالة احصائية لمرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الأداء في البنك التجاري الأردني. وأوصت الدراسة بالاستمرار في تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لمواجهة المشكلات الفنية الالكترونية في البنك التجاري الأردني، كما

أوصت بتطوير نظام رقابي حديث لضبط الانحرافات وتقليل نقاط الضعف في أداء بعض المدراء، وتجديد الثقافة التنظيمية في البنك.

الكلمات المفتاحية: مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، جودة أداء العاملين، دراسة حالة، البنك التجاري الأردني.

The Impact of IT Infrastructure Flexability on Improving the Employees Performance Quality

(A Case Study in Jordanian Commercial Bank)

Prepared by

Suzan Awni Abdullah ALqawasmi

Supervised by

Dr. Ali Muhammed Saleh Abbas

Abstract

The study aimed to identify the impact of IT infrastructure flexibility on improving employees performance quality at Jordan commercial bank.The study used the descriptive and analytical method with sample-survey .

The study consists of (100 supervisors and managers). For the purpose of the study a questionnaire was developed that consists of 55 items and distributed as follows: (5) items to describe the demographical sample, (33) items to the flexibility of IT infrastructure, and (19) items on the dimension of improving the quality performance .

Data of the study analyzed through descriptive data analysis (SPSS). The study used statistical techniques such as …. , percentage, means, standard deviation, Gronbach's Alpha, Multiple regression analysis. The study results show that there is a positive impact of the IT infrastructure flexibility on improving the employees performance quality at Jordan Commercial Bank. The study revealed that there was weaknesses in coordination among managers .

The study recommended that there is a necessity to continue developing IT infrastructure in order to overcome the banking

electrical and technical problems, the second recommendation is to establish modern managerial control system.

Key Words: IT Infrastructure Flexability, Employees Performance Quality, Case Study, Jordanian Commercial Bank.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

2.1. مشكلة الدراسة وأسئلتها

3.1. أهداف الدراسة

4.1. أهمية الدراسة

5.1. فرضيات الدراسة

6.1. أنموذج الدراسة

7.1. حدود الدراسة

8.1. محددات الدراسة

9.1. التعريفات الإجرائية

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

في وقتنا الحاضر تواجه المصارف التجارية الأردنية متغيرات عديده أهمها تلك التي تحكم عمليات التطوير في خدماتها وأدائها المصرفي. وذلك يعود إلى الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والتي أثرت بصورة كبيرة على الطرق التي توجه بها المؤسسات المصرفية استراتيجياتها المستقبلية وخاصة عملية اتخاذ القرارات. وفي ضوء هذه المتغيرات الداخلية والخارجية في البيئة المصرفية الأردنية، ظهرت الحاجة إلى أهمية وجود بنية تحتية مرنة ومتطورة لتكنولوجيا المعلومات كمتطلب مسبق لنجاح تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في التعامل اليومي بين المجتمع والمصارف التجارية الأردنية، ونلاحظ ذلك عند زيارتنا للبنوك لسحب ما نحتاجه من نقود أننا لا نقف في طوابير للحصول على هذه الخدمة كما كان عليه الوضع في الماضي، فقد تم الإستعاضه عن طوابير العملاء بالصراف الآلي، أضف إلى ذلك خدمات الإنترنت والموبايل في دفع الفواتير، وكذلك الإيداع والتحويل الإلكتروني والرسائل الإلكترونية ...الخ، وقد ساهمت هذه المتغيرات في تحسين جودة أداء العاملين وتقليل زمن وكلفة تنفيذ العمليات المصرفية.

يشير بسيسو (2010:82) إلى أنه على الرغم من هذه المتغيرات من الوسائل التقليدية إلى الإلكترونية التي استفادت منها البنوك الأردنية إلا أنه ظهرت مشكلات عديده لم تكن مألوفة لدى هذه البنوك. مثل ظاهرة التطفل والتدخل في الشبكات الإلكترونية المصرفية، وسرقة الأموال، والتهديدات

السياسية والأمنية، وزرع الفيروسات الإلكترونية وغيرها، أو ما يطلق عليه في الوقت الحاضر "الإرهاب الإلكتروني".

وأشار كل من الحمداني وعلي (2010:119) أن هناك علاقة قوية بين رأس المال الفكري وأداء العاملين في المنظمات الإلكترونية وأن رأس المال الفكري يعمل مثل قوة خفية لدى القيادات الإدارية. كما أن مرونة البنية التحتية غيرت من الأعمال التقليدية إلى الإلكترونية في طرق التعامل حيث أصبح هناك تحول في الموازين من قوى البائع لمصلحة المشتري، وتقليل المسافات كذلك ضغط الوقت وأصبح التركيز على المفاهيم الإلكترونية الحديثة أمر ضروري لنجاح البنوك والمؤسسات (نصير،2005:67).

وبناءاً على ما سبق، يمكن القول أن تطوير بنية تحتية مرنة لتكنولوجيا المعلومات المصرفية أصبحت ضرورية، لأن من شأن ذلك توفير إمكانية التغيير سواء بالتعديل أو الحذف والإضافة، ومن واقع الخبرة والعمل والتعايش مع المشاكل التي يواجهها البنك التجاري الأردني نتيجة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات المصرفية، مدى الحاجة إلى تحسين جودة أداء العاملين في هذه المصارف، ولتحسين وتسهيل مدخلات أنظمة المعلومات المصرفية ومخرجاتها، ولإكتساب العاملين مهارات جديدة لتحسين جودة أدائهم وتمكينهم من استخدام المتغيرات الإلكترونية الجديدة في مجال عملهم المصرفي.

من هذا المنطلق، وبعد الخبرة الطويلة في هذا المجال يعتبر البحث في أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين لتمكينهم من مواجهة المشاكل المعاصرة في البنك التجاري الأردني نتيجة التطبيقات الحالية لتكنولوجيا المعلومات المصرفية.

2.1. مشكلة الدراسة

إن صعوبة التغلب على بعض المشاكل في البنك التجاري ظاهرة للعيان من خلال الرسائل التحذيرية الإلكترونية وغير الإلكترونية الموجهة من البنك التجاري الأردني خاصة والبنوك الأردنية عامة إلى عملائهم. ويؤكد هارون (2005:95) على ذلك بقوله تواجه معظم البنوك والمؤسسات المالية مشكلات فنية عديدة لم يكن تأثيرها السلبي متوقعا بهذا الحجم على التعاملات المالية الإلكترونية مع العملاء وقد يعزى سبب كثير من هذه المشاكل إلى مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات. ولذا يعتقد أن من بين الأسباب الرئيسية لتفاقم هذه المشكلات هو عدم وجود مرونة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والحاجة لتحسين جودة أداء العاملين في البنوك الأردنية للتعامل مع المشكلات المشار إليها. ولذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالسؤال التالي:

1. هل يوجد أثر لعناصر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (الإتصال، التوافق، الإندماج، النمطية) في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني؟

<u>ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي الاسئلة الفرعية التالية:</u>

- هل يوجد أثر(لمرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات) الإتصال في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني؟
- هل يوجد أثر(لمرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات) التوافق في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني؟

- هل يوجد أثر(لمرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات) الإندماج في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني؟

- هل يوجد أثر(لمرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات) النمطية في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني؟

3.1. أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إختبار أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (الإتصال، التوافق، الاندماج، النمطية) في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني.

- إختبار أثر عناصر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني.

- وضع التوصيات التي قد تساعد البنك التجاري الأردني على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة أداء العاملين.

- وضع توصيات تساعد قد المؤسسات والمنظمات الخدمية والصناعية الأخرى لتحسين وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة أداء العاملين.

- وأخيرا، وضع توصيات قد تساعد أصحاب القرار على المساهمة بتحسن وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة أداء العاملين على الصعيد الوطني.

4.1. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أنها تعد إحدى الدراسات الإدارية في مجال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات التي تساعد في تحسين جودة أداء العاملين، وتمكنهم من التغلب على المشكلات الفنية (التطفل والتدخل في الشبكات الإلكترونية لمعلومات البنوك وعملائهم، قرصنة الأموال، زرع الفيروسات ... الخ)، الأمر الذي يستدعي النظر في أهمية هذه الدراسة من الناحية النظرية والعملية وكما يلي:

الأهمية النظرية: تعتبر موضوعات مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين من الموضوعات المعاصرة الجديرة بالدراسة بسبب المشكلات والمخاطر الناجمة عن إنتشار تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في البنك التجاري الأردني الأمر الذي يستدعي رفع كفاءة العاملين في مواجهة هذه المشكلات وحماية التعاملات البنكية الإلكترونية.

الأهمية العلمية: الأهمية العلمية لهذه الدراسة كونها تكشف عن أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني والتصدي للمخاطر الإلكترونية والمشكلات الفنية عند التوسع في استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات كمحددات لنجاح التعاملات البنكية مع العملاء وحماية الشبكات العامة للمعلومات، والتي قد تعيق من تطور الأسواق المصرفية بصورة عامة.

قد تساهم هذه الدراسة في دعم الجهود المبذولة في البنوك الأردنية للحد من مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات في التعاملات الإلكترونية مع العملاء، ودعم جهود البنك التجاري الأردني في تطوير مهارات وقدرات العاملين في التغلب على مشكلات ومخاطر التوسع في استخدام تطبيقات

تكنولوجيا المعلومات الالكترونية، وتطوير البنية التحتية لهذه التكنولوجيا الحديثة، وكما تهتم هذه الدراسة في بيئة الأعمال الإلكترونية الأردنية وبالتالي قد تدعم جهود قطاعات اقتصادية أخرى كمحددات لنجاح أسواقهم الالكترونية، وقد يكون بإمكان أصحاب القرار الاستفادة من هذه الدراسة وبعض الصناعات الأخرى كذلك الأكاديميين الذين يبحثون في هذا المجال.

6.2. فرضيات الدراسة

استناداً الى مشكلة الدراسة وأسئلتها يمكن صياغة الفرضية الرئيسية على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية

H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (الإتصال، التوافق، الاندماج، النمطية) في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى Ho_1

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصـــائية (للاتصـــال) في تحســـين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني، عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثانية Ho_2

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصـائية (للتوافق) في تحسـين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني، عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثالثة Ho_3

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصـــائية (للإندماج) في تحســـين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني، عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

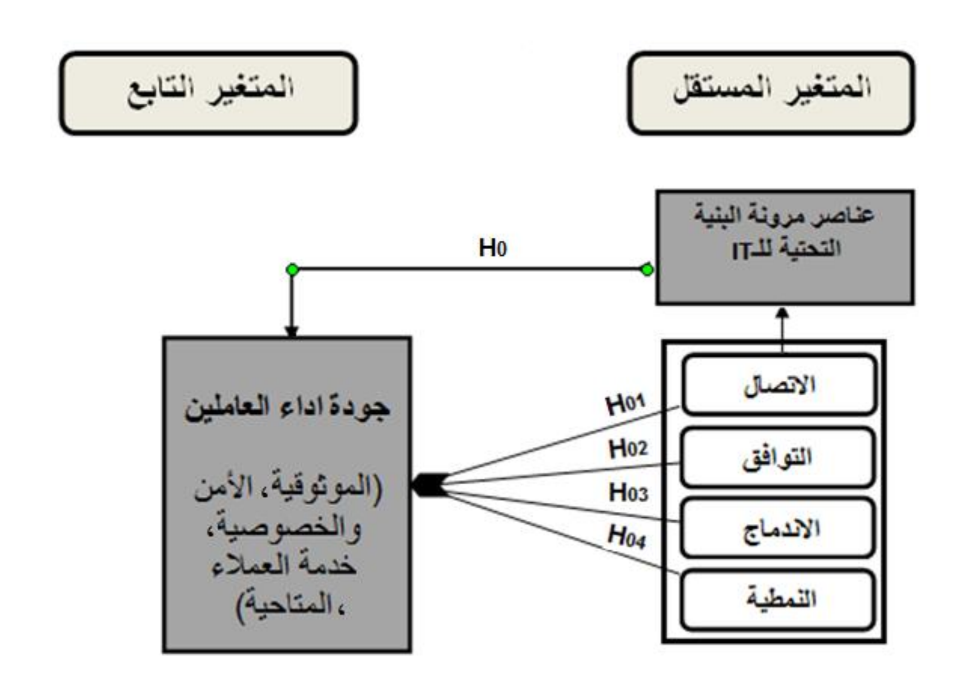
الفرضية الفرعية الرابعة Ho4

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (للنمطية) في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني، عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

6.2. أنموذج الدراسة

تم بناء هذا النموذج بالاعتماد على الدراسات التي تناولت المتغيرات ذات العلاقة في هذا الموضوع.

الشكل (1): أنموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على (أبو فأرة 2004؛ Chen 2010; Truong, et. al. 2006)

6.2. حدود الدراسة

تمت الدراسة ضمن الحدود التالية:

الحدود المكانية: ستشمل هذه الدراسة عينة ممثلة من الإداريين والمشرفين العاملين في البنك التجاري الأردني وفروعه في العاصمة عمان/ الأردن.

الحدود البشرية: يتكون مجتمع الدراسة من الإداريين والمشرفين (مدراء الفروع، مدراء الدوائر..الخ) العاملين في جميع المستويات الادارية في البنك التجاري الأردني.

الحدود الزمانية: تم القيام بهذه الدراسة خلال الفصل الثاني من العام الدراسي 2015/2014.

6.2. محددات الدراسة العلمية والعملية:

1- صعوبة إجراء هذه الدراسة في جميع البنوك التجارية الأردنية بعدم وجود الوقت الكافي لتغطيتهم جميعاً.

2- أجريت هذه الدراسة على بنك واحد مما يحدد تعميمه على باقي البنوك.

3- أجريت هذه الدراسة على قطاع البنوك مما يستدعي التفكير ملياً عند تعميمها على الصناعات الأخرى سواء خدمية أو إنتاجية.

6.2. التعريفات الاجرائية

- **<u>البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (IT Infrastructure):</u>** هي مجموعة الوسائل والتقنيات والقدرات التي يتم تنسيقها بواسطة منظمة مركزية للمعلومات وتشمل جميع الأنظمة التي تسهل تلك العمليات (الرتيمي،2002: 94). وستقوم هذه الدراسة بدراسة مجموعة من المكونات (المواد والقدرات) التي تستخدم لتوليد المعلومات وخزنها ومعالجتها سواء كانت معلومات عامة أو خاصة.

- **<u>المرونة (Flexibility):</u>** مقدرة المفكر والمبدع على اتباع الطرق المختلفة والتفكير والانتقال من موقف إلى آخر، حيث تظهر بنوعين مرونة تلقائية وأخرى تكيفية لتعديل سلوكياته لحل المشكلة والوصول إلى الهدف المقصود (عماد، 2013:98). وسيتم قياس المقدرة على انتقال البيانات المكونة أو المسموعة أو المرئية بسهولة بحيث تربط بينها علاقات منطقية بغرض حفظها واسترجاعها للإضافة عليها أو تعديلها.

- **<u>مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات(IT Infrastructure Flexability):</u>** تعني قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بالعمل بشكل منسجم مع توجهات الادارات المختلفة بمرونة حيث امكانية التعديل والاضافة وذلك باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة والأساليب الالكترونية المتطورة للوصول الى تحسين في أداء العمل.

- **الاتصال (Communication):** الاتصال هي الوسيلة الأكثر استخداما لإرسال واستقبال البيانات من والى عملاء البنك، يهدف الاتصال الى فتح روابط جديدة بين المستويات الإدارية في البنك.

- **التوافق (Compatibility):** الالتزام بالمواصفات والمقاييس والتأكد من تطبيق المحاسبات أو غيرها من الممارسات بشكل ملائم ومتناسق (Brien & Waker, 2013:197-201). وسوف يتم قياس مدى التناغم والتكامل في العمل حيث يتم انجاز ما هو مطلوب بصورة متكاملة على جميع المستويات الوظيفية.

- **الاندماج (Merger):** تعني الانسجام في النظام الداخلي بكافة جوانبه ومكوناته من اجهزة وبرامج ومعلومات وبيانات تعمل مع بعضها وتكمل بعضها بحيث يشكلوا بنية واحدة تخدم جميع العاملين في نفس المؤسسة (Brien & Waker, 2013:197).

- **النمطية (Modularity):** تم قياس أنشطة العمل لمساعدة مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات في فهم وتخطيط المستويات المختلفة من أنشطة العمل، والنمطية تعني إلى أي مدى يمكن تقسيم تطبيق البرمجيات الى وحدات أصغر وهي عدد وحدات تطبيق قادرون على خدمة مجال الأعمال المحددة، وهي تعزز من قدرة مطوري البرامج لتعزيز النظم المتقدمة مع الوظائف الجديدة لأي نظام.

- **جودة أداء العاملين (Employees Performance Quality):** درجة التطابق بين معايير الأداء المطلوب من الموظف ومستوى الأداء الفعلي الذي تم تحقيقه من جانب

الموظف من الناحية الكمية والنوعية، وهي مجمل الخصائص والسمات ومقاييس التميز وذلك بالتزام بمعايير قابلة للقياس والتحقيق لإنجاز المهام وتماثل في الناتج ترضي متطلبات محددة للعملاء أو المستخدمين.(Poster & Streib2005:46). وسيتم طرح فقرات للسؤال عن كيفية الوصول إلى أرقى مستوى مطلوب في العمل حيث يحقق الرضى لجميع الأطراف ويكون قابل للقياس للاستمرار في عملية تحسين جودة الأداء.

- **الموثوقية (Reliability):** تعني المرحلة التي يصل اليها العميل في أثناء تعامله مع البنك في درجة الثقة والأمان وتوفر كل ما يحتاجه العميل ليشعر بالثقة بالنظم الالكترونية والمعاملات المقدمة له وهي احدى العناصر الغير ملموسة.

- **الأمن والخصوصية (Security):** تشير إلى أن المعلومات سواء كانت تخص الموظفين أو العملاء ذات قيمة أمنية، أو سياسية، أو إدارية هامة، مع وجود احتمالية الحصول عليها بطرق غير شرعية، مما يتطلب حمايتها من خلال تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والوصول إلى أنظمة وأساليب تحمي المعلومات من الاختراق والتخريب بأي شكل من الأشكال هارون (95:2005). تم قياس الجزء الأهم في أي منظمة حيث المعضلة الأساسية لأي منظمة أمن المعلومات خاصة المعلومات التي تتعلق بالأنظمة المالية، وأمن المعلومات يعني الحفاظ على شتى أنواع المعلومات الشخصية والعامة. وهي تعني السرية، السيطرة، النزاهة، الأصالة لضمان سلامة وتوافر بيانات نظام الكمبيوتر من ذوي النوايا الخبيثة. وتعني حماية قاعدة البيانات من التخريب والاختراق (الكيلاني وآخرون2003:20).

- **خدمة العملاء(Customer Service):** هي الدور الذي يقوم به الموظفين وهي مجموعة القدرات والمهارات لتقديم المنتج والخدمة للعميل لضمان استمرارية تعامله مع البنك في ظل المنافسة السوقية.
- **المتاحية(Availability):** سرعة الاستجابة لطلبات العملاء في اي زمان ومكان وتدل على مستوى جودة الأداء في البنك.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2-1 المقدمة

2-2 البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

2-3 جـودة الأداء

2-4 أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على جودة الأداء

2-5 الدراسات السابقة

2-6 ما يميز هذه الدراسة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

6.2. المقدمة

يحتاج البنك التجاري الأردني إلى إدخال تقنيات حديثة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بصورة تجعلها أكثر مرونة، في تطوير أساليب العمل الإداري وفعالية في الأداء، وبالتالي فإن مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تهدف إلى تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني وتجنب المشاكل الفنية الناتجة عن عدم مرونة البنية التحتية وتجنب المخاطر المحتملة. إن إدخال التقنيات الحديثة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات المصرفية تعمل على الانتقال من الأداء التقليدي الحالي إلى مستوى أكثر تقدما في تطبيقات المعلوماتية الإلكترونية بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية في البنك والحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لتقديم خدمة متطورة للعملاء بأقل التكاليف وبالسرعة المطلوبة.

6.2. مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

تعتمد مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على المنتجات التقنية المستمرة التطور مثل الهواتف، الفاكس، الحواسيب، الأقمار الصناعية، وخطوط الاتصال البصرية Fiber Optics، اضافة الى التقدم في عمليات الحوسبة والمعلومات وتقنيات الشبكات. ولكن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تتجاوز المعدات والبرمجيات، انها تحتوي النظم التطبيقيه، والنشاطات والعلاقات، وهناك المعلومات في حد ذاتها، بغض النظر عن الغرض منها او شكلها مثل قواعد البيانات العلميه او التجارية (البنوك)،

وتسجيلات الصوت والصوره ووسائط الاتصال Interfaces وشفرات البث التي تسهل التعامل مع الشباك وتضمن الخصوصيات والأمان للمعلومات التي تنقل عبر الشبكات. وأهم من ذلك كله الانسان الذي يعمل على تكوين المعلومات والاستفادة منها، وبناء التطبيقات والخدمات والتدريب الضروري لتحقيق مستهدفات البنية التحتية. بسباس (9 :2002)

مفهوم تكنولوجيا المعلومات: يختلف العديد من الباحثين في تعريفهم لتكنولوجيا المعلومات باختلاف معارفهم ومراجعهم الفكرية والثقافية حول هذا الموضوع، فمنهم من عرفها بأنها "مجموعة الأجزاء المترابطة ببعضها" بحيث يهتم أحد أجزائها بأساليب المعالجة السريعة للمعلومات باستخدام الحاسوب في حين يهتم الجزء الآخر بمحاكاة التفكير من خلال برامج الحاسوب (الصباح، 1998:75). وعرفها العجلوني(2005:59) بأنها المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الإتصال عن بعد، وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة على الحاسوب، أما (2000,25) Lucas فقد عرف تكنولوجيا المعلومات بأنها المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الإتصال عن بعد، وإدارة قواعد البيانات، وتقنيات معالجة البيانات والمعلومات المستخدمة في الحاسوب، وبالاشارة الى انموذج الدراسة المستند إلى دراسة كل من (2006:8) Rao, et. al. ،Chen (2010:64), (Standing and Lin 2007:21) فإن المتغيرات المستقلة مخاطر على الأسواق الالكترونية، والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، أما المتغير التابع (جودة الأداء) أثر واضح على إنجاح التجارة الإلكترونية وعلى أداء العاملين أنفسهم.

وعرفها الرتيمي (2002:3) انها مجموعة الوسائل والقدرات التي يتم تنسيقها عادة بواسطة منظمة مركزية للمعلومات، فمثلاً شبكة الاتصالات التي تديرها مؤسسة معينه ويشترك في استغلالها العديد من

المؤسسات التجاريه والخدميه تشكل بنية تحتية مشتركة، وتشكل القوانين والأعراف الآليات التي تربط استغلال كل من المركبات الفيزيائية والذهنية لبنية تقنية المعلومات.

وعرفها كل Turban, et. al. (2002:37) بأنهاعبارة عن بيانات تمت معالجتها من أجل تحقيق هدف ما، يقود إلى اتخاذ قرار معين.

وهناك مفاهيم أخرى وردت في العديد من المصادر لكننا نلاحظ وجود بعض الاختلافات البسيطة بين هذه المفاهيم، إلا أنها تجمع على أن مكونات تكنولوجيا المعلومات، عبارة عن أساليب معالجة المعلومات المادية والبرمجيات ووسائل الإتصال عن بعد، وقواعد البيانات المحفوظة في أجهزة الكمبيوتر المستخدمة في منظمات الأعمال.

2-1-3 تطور مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات هما مصطلحات مترادفان ويرتبط كلاهما بالحواسيب والتطور الهائل في علم الحاسوب إلا أنه ليس مصطلح وليد الساعة بل لكونه ارتبط بالمعلومات والاتصالات التي سبقت التكنولوجيا بمفهومها الحديث، وهكذا نجد أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات قد مرت بعدة متغيرات عبر مراحل تاريخية تمثلت في ما يلي: الرويلي (50:2004):

1- مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى: وتمثلت في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها وقد عمل الإنسان على إنهاء عهد المعلومات الشفهية منذ القدم.

2- مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثانية: واشتملت هذه المرحلة على ظهور الطباعة بأنواعها والتي بدورها ساعدت على نشر المعلومات.

3- مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة: واشتهرت هذه المرحلة بظهور أنواع وأشكال لمصادر المعلومات كثيرة منها المسموعة والمرئية كالهاتف والراديو واللاسلكي وساهمت في زيادة حركة الاتصالات وتوسع انتشارها.

4- ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة: تمثلت هذه المرحلة باختراع الحاسوب وتطوره ومعرفة كافة ميزاته وفوائده وآثاره السلبية والايجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل الاتصال التي ارتبطت بالحواسيب.

5- ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة: وتمثلت في الترابط الهائل ما بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة والتي حققت امكانية تناقل كمية من المعلومات هائلة بسرعة فائقة بغض النظر عن المكان والزمان وصولاً إلى شبكات المعلومات واهمها الانترنت. الدلاهمة (2008:45).

إن المرونة التي تتمتع فيها البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ساعدت في تطور المراحل السابقة وأدت إلى الارتقاء بجودة أداء العاملين والتي بالامكان من خلالها استغلال تقنية المعلومات كأداة لتحسين الثقافة المعلوماتية لكافة الأشخاص في المجتمع، وكذلك تكوين موارد بشرية مؤهلة لتقنية المعلومات من خلال تقوية مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بجميع جوانبها.

2-1-4- مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

تعتبر مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من أساسيات العمل في البنوك، وتتكون البنية التحتية من مجموعة العناصر التي تتفاعل مع بعضها البعض لتقدم خدمات أفضل للجمهور وتحسين الأداء، وطبقاً للدليمي (2006:38) تتكون البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من ثلاثة عناصر تتمثل بالحاسوب وشبكات الاتصال ومعرفة الكيف (know–How). مجموعة من المركبات:

1- **الأجهزة: (Hardware)**: وتتكون من مجموعة المواد الصلبة، وطبقاً لـ Laudona and Laoudon (2006:23) فإن الأجهزة تتكون من ما يلي:

- وحدات الإدخال.
- وحدات الإخراج.

2- **البرمجيات (Software)**: وهي من المكونات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات، والبرمجيات نوعين:

أ- **البرمجيات التطبيقية (Application Software).**

وهي التي تعمل في بيئة تطبيقات التشغيل المذكورة أعلاه وتعرف التطبيقات Software Application وهذه التطبيقات عبارة عن أوامر مثل ما يخص الإدارة والعلوم الإنسانية وغيرها، وهناك برمجيات عامة أو متخصصة، أما العامة فهي برمجيات معالجة النصوص والجداول الإلكترونية وبرمجيات قواعد البيانات الجاهزة، والمتخصصة تدخل كحزم وتطبيقات جاهزة في كافة الموضوعات والتخصصات مثل برامج الإدارة والتسويق والمحاسبة وغيرها (الدلاهمة، 2008:48).

ب- **أما برمجيات النظام (System Software)**. فهي التي تختص بتطوير النظام (System Development Software) وتتكون من برامج مراقبة الأداء ومراقبة أمن النظام. وهذه تشمل برمجيات إدارة النظام مثل نظم التشغيل ومراقبة الإتصالات ونظم إدارة قواعد البيانات غير الجاهزة، وبرمجيات تطوير النظام مثل الترجمة ومترجمات اللغات (الدلاهمة، 2008:50).

وهناك برمجيات أخرى تعرف ببرمجيات التشغيل (Operating Program) التي تستخدم تستخدم لغرض إعطاء الأوامر للأجزاء المختلفة من المكونات المادية للعمل وتنفيذ الاجراءات والعمليات الحسابية والمنطقية للسيطرة على تدفق المعلومات واختزانها وحركتها في الذاكرة الرئيسية عند تلقي أداء معالجة وتنفيذ أوامر محددة، وهي البيئة غير الملموسة – أو المحسوسة- التي تجعل الحاسوب ومكوناته ذات فعالية لتنفيذ الأوامر واجراء مختلف التطبيقات، ومن أشهرها Windows وانتشار الحواسيب المايكروية Microcoputers، وليس بامكاننا ان نطلق على أي حاسوب اسم حاسوب اذا لم يرتبط مع هذه الأنواع من البرمجيات.

ويشير العبادي (2006:39) إلى أن البرمجيات الكفؤة تتميز بالخصائص التالية:

- أن يكون لبرامج النظام القدرة العالية على التخزين.
- أن يتوفر لأكثر من مستفيد او مستخدم الاتصال معا في آن واحد.
- أن تعمل على تحليل البيانات وتبويبها وتلخيص المعلومات التي يطلبها صانعو القرار.

جـ- شبكات الإتصال: وتعني ربط المحطات في عدة مواقع مختلفة في بيئة تتيح للمستفيدين إرسال البيانات والمعلومات واستقبالها، وقد عرفها McKeon (2002:16) بأنها مجموعة التجهيزات

التي تقوم بتوزيع البيانات بين موقعين أو أكثر، بمعنى نقل البيانات والمعلومات المسموعة أو المرئية من خلال تحويل البيانات الأصلية إلى بيانات رقمية.

وتعني شبكات الاتصال من حيث المفهوم ربط المحطات في مواقع مختلفة من وسط يتيح للمشاركين والمستخدمين ارسال البيانات والمعلومات واستلامها، وتعتبر أسلاك الهاتف والكابلات هي أوساط شائعة للاتصالات، ليتمكن المستخدمين والمشاركين من عملية التواصل، وساهم التطور الهائل في شبكات الاتصالات الفضائية (الانترنت) في خلق ثورة عامة في المجتمع الانساني من حيث السرعة في تبادل المعلومات خلال ثوان مع اي شخص في اي مكان تواجد فيه بسهولة ويسر (Loudon and Loudon (2006:17.

د- **قواعد البيانات:** وهي المادة الأولية التي تتم معالجتها وتحديثها واسترجاعها للوصول إلى المعارف، وقد عرفها الحوري (2004:32) بأنها مجموعة من البيانات التي تجمع بينها علاقات منطقية يسهل تخزينها واسترجاعها لغرض تعديلها، وبالإضافة عليها أو الاستفسار عن مكونهاتها وإعداد التقارير بعد مراجعتها. وتتكون قواعد البيانات من:

- عناصر بيانات تم تنظيمها في قيود وملفات لتلبية حاجات المستفيدين من المعلومات التي يحتاجونها.

- عناصر البيانات تشكل أساس نظم المعلومات.

وعرفها Krajewisky and Ritmaman (2005:513) بأنها مجموعة من البيانات أو المعلومات المترابطة والمخزنة في أجهزة خزن البيانات ويمكن ان تكون قاعدة البيانات مخزن سجلات

الشركة، بيانات الكلفة، او معلومات تخص طلب الزبون. كما ويمكن اضافة وتعديل وتحديث قاعدة البيانات باستمرار لتواكب المتغيرات والمستجدات، لمساعدة المديرين وصانعي القرار باتخاذ الاستراتيجية على وفق اسس صحية، وبالتالي يتمكن باقي المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفاعلية (عجام 2007:56).

ويعد بناء قاعدة معلوماتية مترابطة محلياً واقليمياً ودولياً احدى مستلزمات تطبيق تقانة المعلومات، واستخدام قواعد البيانات يؤدي الى توفير الوقت والدقة في المعلومات (عباس 2012:81).

ويقول العبادي (2006:40) أن قواعد البيانات السليمة تساعد في:

- تقليل فرصة تكرار البيانات وذلك بسبب العلاقات المنطقية التي تفرضها أنظمة قواعد البيانات مما يؤدي الى سرعة المعالجة.
- القدرة على استخدام لغات متعددة في كتابة التطبيقات وسهولة تطويرها.
- توفير الأمن والحماية للبيانات من دخول غير المخولين اليها مثل استخدام كلمة اسر او اي نوع من الحماية الأكثر تعقيداً.

وهناك أنواع عديدة من قواعد البيانات نظهر بعض منها:

- قواعد بيانات متعددة الأبعاد Multidimensional Databases: وهي قاعدة اضافية تساعد المستخدم النهائي في استرجاع وتمثيل البيانات المعقدة بسرعة أكبر.

- قواعد البيانات الاستنتاجية Deductive Databases: قواعد البيانات الهرمية قد لا تكون مناسبة لبعض التطبيقات لأنها تتطلب تفكيراً واستنتاجاً في عمليات البحث.
- قواعد بيانات هدفية Object–Oriented Databases: وهذه القاعدة للعمل في بيئة هدفية واستخدام برمجة وقواعد بيانات هدفية تهدف لشيء معين.
- قواعد البيانات الهجينة Multimedia and Hypermedia Databases: وصممت لتلبية احتياجات خاصة للتعامل مع المواد الاعلامية.

هـ– المعرفة الفنية: إن انتشار تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها يوفر فرصاً لتحسين أداء العاملين في البنوك وترفع من كفاءتهم الإنتاجية. ولأن هذه التكنولوجيا تحتاج إلى مهارات وقدرات فنية متقدمة، وتساعد على توظيفها بفاعلية، ويشير أبو غنيم (2007:107) إلى بعض هذه المعارف والمهارات وهي: التمكن من استخدام تكنولوجيا المعلومات في حل المشكلات الفنية المعاصرة التي يواجهها البنك التجاري الأردني والبنوك الأردنية الأخرى بصفة عامة؛ ومعرفة أساليب ووسائل عمل تكنولوجيا المعلومات؛ والتمكن من التغلب على المشاكل الفنية المستجدة والمتعلقة بمختلف أنواع القرصنة المالية واعتراض المعلومات وغيرها.

واستطراداً لوجهة النظر هذه تتكون تكنولوجيا المعلومات من جانبين مادي وذهني، حيث يتكون الجانب المادي من شبكات الحاسوب والتحكم الآلي وتقانة الاتصالات، والمكونات المادية والبرمجيات وقواعد البيانات والاتصالات اللاسكية وأشار أبو غنيم (2007:107) إلى أنها الأجهزة والمعدات

والبرمجيات والموارد البشرية والتطبيقات. أما الجانب الذهني فإنه يتكون من البرمجيات والذكاء الصناعي وهندسة البرمجيات (أبو غنيم 2007:95).

2-1-5 عناصر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

- **الاتصال:** هي الوسيلة الأكثر استخداماً لارسال البيانات والمعلومات وتلقيها، حيث تتألف من مجموعة محطات متواجدة في مواقع مختلفة مرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيدين عملية اجراء الارسال والتلقي. وعلى الشركات استخدام نوع الشبكة الأنسب لعملها (الانترنت- الاكسترانت) لإكساب موظفيها مهارات في تقانة المعلومات باستمرار وتحسين الأداء لديهم (Gunasekaran and Nagi(2004:289.

وتعد شبكات الاتصال الفعالة مجموعة عائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها البعض على الانترنت ويعود سبب تسميتها بهذا الاسم الشبكة العنكبوتية لأنها عبارة عن تداخل روابط عديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر العالم بطريقة تشبه تداخل خيوط العنكبوت، وتسمح هذه الشبكة باستعراض للبرامج، الأخبار، الصور، الفيديوهات العبادي (2006: 44)، وتعد من المنتجات والخدمات للمنظمات، كما هي مهمة في حياتنا الخاصة الدليمي (39:2006)، ويذكر البغدادي (2006،83) أن تقنيات الادارة الحديثة في رفع كفاءة تشغيل ودعم صنع القرار تتم من خلال ما يلي:

- رفع كفاءة وسرعة الاتصال وتسهيل نقل وتبادل المعلومات.
- التشغيل الاقتصادي للأجهزة من خلال المشاركة في استخدامها.
- المشاركة في البرمجيات وقواعد المعلومات.

ومن أهم التقنيات التي تمثل الشبكة العنكبوتية هي:

أ-**شبكة الانترنت Internet Network:** هي الشبكة الرئيسية، وهي الوسط لتبادل كل اشكال البيانات الرقمية، من ضمنها النصوص، الصور، البرامج والفاكسات.

ب-**شبكة الانترانت Intranet Network:**وهي شبكة انترنت داخلية محاطة بجدار عازل Fire Wall لأغراض الأمن، والتي تربط النظم الالكترونية المختلفة للمنظمة Krajewisky and Ritaman (2005:509).

ج-**شبكة الاكسترانت Extranet Network:** وهي شركة انترانت خاصة يسمح لمجموعات مختارة لدخولها، حيث تسمح لأشخاص من خارج الشبكة باستخدامها للحصول على معلومات تخص الكلفة ومزايا منتجاتها (Loudon and Loudon (2000:234.

- **التوافق:** يعتبر عنصر التوافق من أهم عناصر مرونة البنية التحتية لما فيه من توسع في استخدام كافة الوسائل التي تساهم في عملية تكوين بنية تحتية سليمة لتكنولوجيا المعلومات، الايميل مثلاً، ان عملية تبادل المعلومات في البنوك باستخدام الايميل يستطيع المستخدم من خلاله اختيار الأشخاص المعنيين في الموضوع فقط وهي إحدى عمليات التوافق حيث يتم التوصل الى النتائج والأهداف المرجوة وتحقيق أقصى المنافع دون شعور اي احد بها (Anonymous (2005:128، ويكون التوافق واضحا على أداء العاملين في المنظمة للوصول الى الأهداف المرجوة.

وكذلك استخدام تطبيق (Voice Over IP VoIp) كنوع من وسائل التوافق حيث ان هذا التطبيق يعبر عن مدى التوافق والانسجام في مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات فهو يجسد العمل الحسي

مع العمل الفني والتقني حيث ان جميع هذه الوسائل المتوفرة لدى البنية التحتية المرنة والذي تشهدها في عصرنا الحالي لها كل الأثر على المنظمات وأداء العمل(Anonymous (2005:147.

- **الاندماج:** وهي عملية الاندماج في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات المتوجهة الى عدة مساقات منها. العلاقات فيما بين البنوك. البنوك الأمريكية استخدمت هذا العنصر في المساهمة للحصول على مرونة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

عملية التوسع الأفقي والعامودي في التسويق لمنتجات المنظمة مثال على ذلك مجموعة (City Group) حيث كان لعملية الاندماج كمجموعة واحدة أثر واضح في عملية التوسع والرضا من قبل العملاء. وعملية تحليل المخاطر وتحسين الأداء من خلال عملية الاندماج التي قامت بدورها بعملية تنوع الخبرات والمعارف والتي يتم تبادلها.

وعملية التفاعل في النظام الداخلي للمنظمة بكافة جوانبه ومكوناته المادية والغير مادية وذلك يعني ان العمل يسري كسلسلة مترابطة ومكملة لبعضها.(Lavivghouze and Synder (2013:9.

- **النمطية:** تعتبر النمطية إحدى عناصر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تأتي في الجانب التفكيري حيث تعبر عن الأنشطة التي تساعد مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات في فهم وتخطيط المستويات المختلفة من أنشطة العمل من خلال التفكير العام النمطي والتفكير الخاص النمطي، أما التفكير العام النمطي فهو يكون موجود لدى جميع العاملين في المنظمات وجميع الأشخاص الطبيعين حيث يتعلم بعض المهارات باعتبارها نمط حياة كالطعام واللباس والنوم، أما النمط الخاص فهو أن يتميز ذلك الشخص عن غيره بما لديه من مهارة عالية واستغلال وادراك موسع لما هو لديه عن غير مما يميزه،

فالنمطية تعتبر احدى عناصر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (Anonymous 2005:155).

والنمطية هي القدرة على بناء و/ أو اضافة اعمال تطبق بشكل سريع لانشاء عمل جديد، وارتفاع معدل النمطية يعني ارتفاع في الاندماج والتوافق ويتم ذلك من خلال الاتصال (Sock et. al. 2003:202).

2-1-6 أهمية مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

تنبع أهمية مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من البيئة الحديثة التي فرضت على جميع منظمات الأعمال وبالأخص البنوك أن تعمل على تطوير أعمالها التقليدية وتحويلها الى أعمال الكترونية تنسجم مع الأدوات والأساليب التي تضمنها التقانة الحديثة حيث تصبح الأعمال بشكل مباشر، ويطلب من المدير ان يقوم لتحديد الأعمال التي يرغب في أن تكون مباشرة ونوعيتها ذات طبيعة الكترونية من خلال اجراءات الاعداد والتهيئة لجدول الأعمال الخاصة بالمنظمة (آل يحيى 2006: 3).

ويؤكد عجام (2007:45) على أهمية مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من خلال ما تقدمه للأفراد والمنظمات من دعم لوجستي يساعد الجميع في الوصول لتحقيق الأهداف المرجوة، لأنها توفر الوسائل والأدوات والتقانات المساعدة في هذا المجال. حيث أن البنوك لم تعد تستطيع التعامل مع ادارة منظمتها بالأساليب الادارية المألوفة، حيث استطاعت البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات أن تدفع بالمنظمات بالنهوض بعملية الأداء والنمو الهائل بوجود فرص عمل جديدة من خلال نقل الضغط على المنظمات باعادة التفكير بالأولويات الاستراتيجية لأعمالها واجراء التغيرات الجديدة للمعلومات في الهيكل

الداخلي والخارجي لها وفي الأساليب التي تتنافس بها.عباس (2012:69). ويكتب غنيم (2007:97) حول أهمية ثورة تقانة المعلومات والبنى التحتية لها أن محركها الأساس هو العقل البشري المتمثل بالمورد البشري والذي يطلق عليه رأس المال الفكري.

وساعدت مرونة البنية التحتية في تحسين عملية اتخاذ القرار وصنع القرار الذي أصبح يتم من خلال معلومات تتسم بدرجة عالية من الدقة والسرعة في استرجاع المعلومات، والحصول عليها حين الطلب وايجاد قنوات اتصال جديدة تزيد من سرعة تدفق المعلومات وتبادلها بين المستويات الادارية كافة وتطوير أساليب عمل واجراءات جديدة (التميمي 2007:46).

ومن هذا المنطلق إن اهمية الدور الذي تؤدية مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في التوجه الاستراتيجي أصبح من خلال دورها في تعزيز القدرة على التنافسية للمنظمات المعاصرة، وستمكن مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات المنظمة من تحسين القدرة في معرفة حاجات ورغبات وطموحات العملاء من خلال آليات مبتكرة وأساليب متطورة تتم من خلال تحسين أداء العاملين وهي الأساس في إعداد البحث العلمي، وتساعد الفرع على اتخاذ القرار، والتطور والرقي في المجتمعات والمعلومات التي تساهم في الحفاظ على أمن المجتمعات.

2-1-7 مزايا مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

يلخص عباس (2012:77) وأبو غنيم (2007:97) فوائد مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على النحو الآتي:

- **تطوير أساليب وآليات فعالة للنمو الاقتصادي:** فتشجيع التنمية المستدامة يتم من خلال تحولات دول العالم حتى العالم الثالث الى تقانة المعلومات، ولأدوات تستخدم لتحسين نوعية الحياة وزيادات في الانتاجية الاقتصادية وتخفيض النفقات وزيادة التبادلات والمعاملات التجارية خاصة في قطاع البنوك.
- **تحسين اتخاذ القرارات:** حيث انها تحسن في عملية اتخاذ القرار خاصة في الأعمال مما يخلق مناخاً يلبي طموحات وأهداف جميع الأطراف على المدى الطويل.
- **إدارة المستقبليات:** يشغل موضوع المستقبل حيزاً كبيراً من المجهود الفكري والانساني في عالمنا المعاصر وتنافس الدول من أجل ابتكار الآليات والتقانة للمعلومات.
- **التحكم بالمعلومات:** اصبح باستطاعة جميع المنافسين في مختلف القطاعات والمنظمات جمع كميات هائلة من المعلومات المنتقاة من مختلف الأماكن مهما كانت متباعدة.
- **تساهم مرونة البنية التحتية في الاستغلال الأمثل للموارد** حيث انها تبنى على أساس التخطيط والادارة لتحقيق الحد الأقصى من الاستفادة.
- **حفظ البيانات والمعلومات التاريخية الضرورية** لاعادة استخدامها والتي هي أساس ضمان استمرارية العمل لأي منظمة.

ويشير اللامي (2006:8) إلى ان تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تدعم استراتيجية قيادة الكلفة المنخفضة من خلال تحقيق الاستغلال الأمثل للموارد والكفاءة التشغيلية ما بين الأقسام، والسرعة في اعادة التجهيز، ويمكن أن تدعم استراتيجية التمايز من خلال الحفاظ على الزبون وخدمة وتطوير المنتجات الجديدة.

2-1-8- المخاطر والتحديات التي تواجه مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

تتمثل مخاطر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بـــ (2002:38) Ifac:

عدم مناسبة الاجراءات الأمنية الطبيعية لمنع السرقات والوصول غير المشروع لغير المخولين والافصاح غير الملائم للمعلومات.

التعرض للكوارث الطبيعية.

عدم كفاية اجراءات وخطط السلامة العامة وغياب الاجراءات الكافية للمساندة والدعم.

عدم كفاية التشفير.

أما مخاطر تطبيقات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تمثلت بما يلي (الحسبان 2007: 40):

التغيرات غير الموثقة في البرامج.

عدم كفاية ضوابط الادخال والمعالجة والاخراج المصممة بشأن تطبيقات مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

عدم كفاية اجراءات تأمين أمن البرمجيات المتصلة بأمن مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (جمعة وخليل2002:87).

وكما بين أبو قبة (2004:36)، ان من التحديات التي تواجه مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

تنوع الثقافات: اصبح الزامياً تبني ثقافة متنوعة متعاونة بين جميع الأفراد لتبادل المعلومات والمعرفة.

التغيير والتحديث: تحتاج البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الى تحديث مستمر ودائم مرادفاً للتغيرات والظروف البيئية.

التمييز بين المعلومات: وذلك للحصول على معلومات ذات جودة عالية.

الاستراتيجيات التنظيمية والفلسفة الادارية: تدفق المعلومات بالكم والنوع يحتم وجود استراتيجيات تنظيمية وفلسفة ادارية واضحة.

2-1-9 الاجراءات التي تتخذها إدارة البنك التجاري لمواجهة المخاطر والتحديات الحالية:

إن المخاطر المصرفية والتغيرات المتسارعة تعتبر في عالم العولمة من أكبر التحديات التي تواجه المجتمعات وتؤثر تأثيراً مباشراً على تقدم هذه المجتمعات حيث اختلفت هذه المخاطر باختلاف بيئات الأعمال والأنشطة المختلفة ويجب على المصارف التجارية أن تضع نظم بديلة لتوزيع أنشطتها وخدماتها في حالة حصول أي طارىء في أنظمتها وخاصة تكنولوجيا المعلومات، وذلك بسبب زيادة عمليات الغش والاحتيال الإلكتروني والاختراق الغير شرعي لشبكة المعلومات وحسابات العملاء

الأصليين، حيث قامت الطالبة باجراء بعض المقابلات مع مجموعة من المدراء لمعرفة الاجراءات التي تتخذها ادارة البنك التجاري في مواجهة المخاطر والتحديات الحالية فأفادوا أن البنك التجاري كغيره من المصارف التجارية يتأكد من الحفاظ على سرية وتكامل المعلومات والتأكد من هوية العملاء وشرعيتهم بالنسبة للحسابات المصرفية وشرعية التوقيع الإلكتروني والتشفير، كما يقوم بالمعالجة الدقيقة في نظام الضبط الداخلي وعملية تدقيق كفؤة وفاعلة من أجل ضبط عمليات الغش والتزوير والاحتيال وحماية أموال المودعين، وتؤكد ادارته العليا على ضرورة وجود نظام الضبط والتدقيق الداخلي الذي أكدت عليه لجنة بازل (2) حيث يعتبر جزء فاعل ومهم من الرقابة الداخلية فهو يتعامل مع النظام الاداري والمحاسبي ويتداخل معها من الأهمية أن يتصف النظام بالمرونة حيث بالامكان اجراء أي تعديل عليه او أي اضافة، بالأخص عند حصول تغيرات في المصرف من أجل السيطرة على العمليات المالية والادارية.

كذلك يقوم البنك التجاري بالعمل على:

الاحتفاظ بسجلات صحيحة ومعدة وفقا لسياسات وممارسات محاسبية متكاملة تمكن المراقب من نقل الصورة الصحيحة وأخذ الرأي الصحيح عن الوضع المالي للبنك.

تقوم ادارة البنك التجاري بتدعيم نظم ادارة المخاطر وصياغة استراتيجيات خاصة للانتقال من نظام الرقابة التقليدي الى نظام قائم على اساس المخاطر وتبني نظام للانذار المبكر بالأزمات المصرفية والمالية واستخدام مجموعة من مؤشرات السلامة المالية والالتزام بقواعد حسن التنظيم.

يقوم البنك بتطوير انظمته الداخلية بصفة دائمة من خلال تحديث وتطوير الادارات الداخلية حيث يتم وضع استراتيجيات معينة لإدارة المخاطر تكنولوجياً وتدريب وتأهيل الكوادر البشرية

العاملة فيه لتكون قادرة على تطبيق تلك المعاير وتزويدهم بالمعلومات والنشرات والدوريات التي تصدرها بازل.

تقوم ادارة البنك بدورها من خلال تأهيل وتدريب الكوادر والعاملين بدوائر الرقابة المصرفية بعمل ورشات وندورات ودورات داخلية وخارجية لمواجهة التحديات.

يقوم البنك باستخدام منهج الادارة بالأهداف وذلك لأنها تساعد في التعامل بمنظور استراتيجي مع التعقيدات المتزايدة والمخاطر بشكل واضح ومحدد ويتجاوب هذا المدخل مع ادارة التغيير والتنظيم والاتصال مع خلق المهارات اللازمة لاتخاذ القرار، والتقييم المستمر وتحديد مسؤولية التمويل والاستثمار في ادارة الموارد البشرية.

تؤكد ادارة البنك على الاستمرار في التطوير الفني والتقني لنظام المعلومات التكنولوجي المستخدم، وزيادة التركيز في توظيف مخرجات هذا النظام في عمليات التهيئة والاعداد في البيئة الداخلية والخارجية.

كذلك تعمل كوادر البنك كافة على تحقيق التكامل لمختلف المستويات الادارية لضمان فعالية مخرجات اي نظام ليتلاءم مع حاجة متخذي القرارات الادارية كافة.

تعمل ادارة البنك جاهدة على استخدام تكنولوجيا المعلومات التي تدعم العمل الجماعي من خلال عملية الاتصال الفعال والاندماج المتكامل والتحاور بين متخذي القرار، فان ذلك من شأنه ان يزيد من كفاءة عمليات التخطيط الاستراتيجي وزيادة وتحسين كفاءة العاملين في البنك.

2-1-10 خصائص مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

تتمتع مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بالعديد من الخصائص(Morgan (3:2010 :

الشفافية: باعتبارها أسلوب يتم استخدامها من قبل جميع الفئات في المنظمات وعلى جميع المستويات الادارية.

ادراك المنافع الاضافية من مرونة البنية التحتية حيث أنه عندما تتغير تركيبة المجتمع فان كل الأمور الأخرى ستتأثر بهذا التغير.

معرفة التغيرات المحتملة على الصعيد العالمي، نحن بحاجة لمعرفة الأشياء التي تدور حولنا وما الذي يتغير وتوقع ما الذي سيتغير.

البيئة وقوة الحفظ.

امكانية التعبير الكمي (Quantitative)**، وامكانية التحقيق** (Verification).

ومن خلال واقع التجربة العملية ومن خلال الدراسات السابقة يبدو أنه من الصعب على أي منظمة ممارسة أعمالها وتقديم خدمات مقبولة للعملاء دون وجود مكونات تكنولوجيا المعلومات الأساسية المرنة.

2.2 جودة الأداء

بدأ موضوع الأداء وجودة الأداء وقياسه على اهتمام علماء الادارة منذ اكثر من نصف قرن، حيث كانت الدراسات متواصلة للبحث عن حلول للمشكلات المتعلقة بالأداء، وتمثل ذلك في البحث عن قيادات جديدة، واعادة تصميم الهياكل التنظيمية، واشراك العاملين في وضع الخطط والعمل كإدارة موارد بشرية شريك استراتيجي، وابتداع حوافز جديدة للجهود الفردية والجماعية الملموسة، حيث ركزت جميعها على تحسين جودة الأداء والتأكد من كفاءة الموظف والوظائف التي تقوم بها الادارة (السلمي 37:2005).

أما الحوامدة، والفهداوي (2002:5) عرفوا الأداء بأنه مجموعة من السلوكيات الادارية ذات العلاقة، والمعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه، وتحمل مسؤولياته، وتتضمن جودة الأداء حسن التنفيذ والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع المؤسسة، والالتزام بالنواحي الإدارية، للعمل والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفعالية".

وعرف الطيان (2000:56) الأداء على أنه مدى مطابقة العمليات الانتاجية التي تم انجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقاً، والتعرف على اوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن الخطط الموضوعة، ووضع الحلول العلمية والعملية التي تكفل تجاوز القصور وتجنب الانحراف في الانتاج مستقبلاً. والعلاقة بين الجهد والامكانيات وادراك الأدوار الواجب القيام بها، والجهد هو مقدار الاسهام الذي يقدمه الفرد في استكمال المهمة، والامكانيات تعني مقدار ما يتمتع به الفرد من صفات لانجاز هذه المهمة، واما ادراك الأدوار تعني الاتجاه والسلوك الذي يتبناه الفرد في توجيه جهوده نحو

انجاز اعماله، والجهد يمثل الطاقة التي يبذلها الموظفون في العمل بينما يقاس الأداء على أساس النتائج المتحققة، فالأداء ينتج عن تفاعل عدة عوامل (حسن 2008:42):

العوامل البيئية: وتشتمل على (السياسات، التدريب، تصميم المنظمة).

الامكانيات والقدرات على اداء العمل المستهدف.

ادراك الدور والمهمة.

الدافعية الداخلية للفرد.

من خلال هذه العوامل تتحقق الدافعية لكل فرد ويتهيأ المناخ البيئي للعمل لدفع الامكانيات لدى الأفراد لانجاز العمل، ولتحقيق مستوى مقبول من الأداء لا بد من وجود حد أدنى للأداء، لذا لا يكفي أن يكون هناك قدرة على العمل بل يجب وجود رغبة في العمل (اللوزي 2002:14).

تتحقق جودة الأداء للعاملين عند تطابق المعايير الموضوعة لإنجاز المهام المنوطة بالموظفين العاملين في مجال معين مع المستوى الكمي والنوعي للأداء الفعلي وهكذا فأن الأداء يقاس بجودة النتائج التي يحققها العاملين (اسماعيل 123:2008).

وقد اختلف الباحثون في تحديد معايير جودة الأداء ومجالات تطبيقها، ومن الأمثلة على هذه المعايير: عبء العمل، القدرة على القيادة، المبادأة، الإبداع، نوعية الأداء، التكاليف، زمن التنفيذ، التعاون، القدرة على اتخاذ القرارات، القدرة على حل مشاكل العمل، الاتجاهات نحو العمل، وتفويض الصلاحيات، ومهما تعددت هذه المعايير فلا بد من أن تؤكد على جانبين أساسيين:

الأول: موضوعي يعبر عن المقومات الأساسية، التي تستلزمها طبيعة العمل، مثل كمية الإنتاج، النوعية، الزمن، التكاليف، المهارة، ومدى ما يحققه الفرع من أهداف.

الثاني: ذاتي أو سلوكي، والتي تكشف عن صفات الفرد الشخصية، كالقابلية، والسرعة في التعلم والاستفادة من التدريب والرضا ... الخ.

ولابد من تكامل هذين العاملين في عملية تقييم جودة الأداء (السالم 2008:242).

يكشف قياس وتقييم الأداء عن مستوى جودة الأعمال والمهام التي يقوم بها العاملين في البنوك والمنظمات، لأنه يتم من خلالها الحكم على كفاءة المدراء والعاملين، ومن بين الطرق المستخدمة في هذا المجال طريقة "التدقيق الإداري" التي طورها عباس وسهيلة (242:2005) والتي حددت أن مفهوم أداء الإدارة والعاملين لابد من أن يخضع للتقييم كجزء من برنامج رقابي شامل بالنظر إلى فوائده العديدة منها:

أن هذه الطريقة تلفت الانتباه إلى تقييم عدة جوانب للأداء الإداري.

يركز التدقيق الإداري على قياس نتائج الأداء الإداري للكشف عن مستوى جودته.

تعتبر وسيلة هامة لتقييم وتقدير مختلف فئات الأداء، وتساعد على وضع مؤشرات سليمة للأداء في المستقبل.

ومستوى جودة الأداء مرهون بقطبين احدهما يرتبط بالخدمة او المنتج والثاني بالعلاقة بين الزبون والخدمة والمنتج.

ويعرف مستوى الجودة بأنه نموذج الأداء المتوقع الذي نقارن به الأداء الفعلي الذي تحقق، وهناك أنواع متعددة من المستويات المستخدمة في الممارسة العملية للرقابة على أداء الأفراد نذكر منها (Chruden and Sherman 2010: 250).

1- مستويات الإنجاز:

يعتبر هذا النوع من المستويات الأكثر أهمية من غيرها بالنظر إلى أنها تضبط نتائج تنفيذ الأعمال، وعادة ما تتأثر نتائج التنفيذ بمتغيرات مثل الكمية والنوعية والزمن والتكلفة، وتهتم الرقابة على أداء الموظفين بمثل هذه المتغيرات لتحقيق المستوى المتوقع للإنجاز.

2- الطرق غير المباشرة في قياس الأداء:

- **التقارير المكتوبة (Written Reports):** تعتبر تقارير الأداء وسيلة هامة للتعرف على مستوى وجودة أداء الموظف، وعند كتابة تقارير الأداء يجب توخي الصدق والأمانة في تقييم أداء الموظف لذلك فإن الحصول على المعلومات الموضوعية من المصادر ذات الثقة والمصداقية يعد أمراً ضرورياً لتحقيق الهدف من كتابة التقارير، وحتى يكون الحكم على أداء الفرد عادلا (عباس 87: 2012).

- **المذكرات المرفوعة (Written Memorandoms):** وهي عبارة عن تقارير سريعة ومختصرة، تستخدم لنقل المعلومات الهامة بصورة مستعجلة والتي تحتاج إلى اتخاذ إجراء فوري بشأنها، وتساعد المذكرات المختصرة المدير أو مشرف العمل في الوقوف فورا على واقع عمل الموظفين وأدائهم والمشكلات الطارئة التي تعيق عملهم، وتفيد المذكرات في تقييم أداء العمل بصفة عامة أو تقييم أداء بعض الموظفين أثناء العمل (العزاوي، وآخرون 2010:381).

تطور جودة الأداء:

الأداء هو الأساس للحكم على فعالية الأفراد والوحدات الادارية والمنظمات وهناك معايير عديدة في كل مستوى وليس هناك معيار واحد، ويزداد الاهتمام في الوقت الحاضر بموضوع الأداء وبمدى فعالية وكفاءة المنظمات في تأدية وظائفها وتحقيق الأهداف التي انشات من اجلها، سواء كانت تجارية او خدمية كالبنوك. وجاء التركيز على ادارة الموارد في المنظمات لتضمن استمرارية النمو والتطور، ما يشهده العالم في هذه الأيام التنافس الشديد والاهتمام بموضوع الأداء، ويتطلب من المنظمات التركيز

على العنصر البشري لتحقيق اهدافها من خلال فاعلية استخدام الموارد واستغلال الفرص المتاحة والطاقات المتوفرة، وهذه الدوافع تتطلب رفع مستوى الأداء البشرية والأداء المؤسسي للمنظمات من اجل تقديم الخدمات بسرعة وجودة عالية في ظل المنافسة، وذلك للاستجابة لاحتياجات وتوقعات العملاء (اسماعيل 2008:43).

2-2-1 - عناصر جودة الأداء:

يؤكد Khatib & Awwad (108:2003) أن هناك تباين فيما بين الجودة المدركة لنظم المعلومات حيث ان توقعات العاملين في البنوك التجارية حول جودة الخدمة كانت أعلى بكثير من تقييمهم للمستوى الحقيقي الذي لمسوه مما يشير الى وجود فجوة لا بد من علاجها فيما بين الجودة المدركة والمتوقعة، وعلى مديري البنوك التجارية ان يعملوا على تصميم برامج تدريب مختلفة من اجل تثقيف الموظفين وتزويدهم بآخر التطورات في مجال عملهم، وفهم احتياجات الدوائر والموظفين وان اهم عنصر يؤثر على اختلاف نوعية الخدمة في نظم المعلومات وتطوير وسائل مناسبة تمكن البنك من تقديم المعلومات المناسبة عند الحاجة.

وتتضمن عناصر الأداء مجموعة من العناصر المهمة للقيام بقياس جودة الأداء Mohammad et.al. (2010:13).

- **الموثوقية:** تشير الموثوقية الى الدرجة التي وعد بها العملاء والأشخاص لايجاد الحلول لأي مشكلة تواجههم وبأسرع وقت ممكن على شبكات الانترنت والأعمال الالكترونية مثل البريد الالكتروني او دعوة العميل، كذلك توفير الثقة لتقديم المنتجات المناسبة والجديدة واختيار الرسوم

المناسبة والصحيحة من وجهة نظر الطرفين، والموثوقية احد ابعاد جودة الخدمة الالكترونية أيضاً لأنها تضمن تقديم خدمة الكترونية عالية الجودة، حيث اثبتت بعض الدراسات استخدامها(الموثوقية**)** في سياقات كثيرة حول جودة الخدمة الالكترونية مما ادى الى لنجاحها بسبب عامل الموثوقية.

- **الأمن– الخصوصية:** ان عامل الأمن والخصوصية يعني حماية المعلومات الشخصية على نطاق واسع يشير الى الاحساس بالأمن والثقة التي توفر للموظفين وللعملاء هذا الشعور، وان من احدى العقبات الرئيسية امام تنمية البيئة الالكترونية وتقنية المعلومات هو انعدام الثقة التي يسببها نقص الأمن والخصوصية، وهي تعني كذلك عدم إفشاء المعلومات من قبل المستفيدين من النظام وتطبق عليهم النواحي القانونية في حالة مخالفة ذلك.
- **خدمة العملاء:** ان التفاعل البشري المباشر بين العملاء والموظفين يشير الى الخدمات المتنوعة التي تقدمها البنوك والمنظمات لسد احتياجات العميل، والخدمة الشخصية للعميل تلعب دوراً كبيراً في تحسين جودة الأداء ورفع مستوى رضا العميل، مثل طرق الدفع الالكترونية.
- **المتاحية:** تشير المتاحية الى الدرجة التي تقدمه المنظمة بها الخدمة للعميل في اي مكان واي زمان دون أي تأخير والرد على استفساراته وطلباته بشكل فوري وسريع وكشفت العديد من الدراسات أن خدمات البنوك التجارية الالكترونية متاحة للعملاء وان لها علاقة مع رضا العملاء فكلما كانت المتاحية تقدم بشكل افضل كلما زاد رضا العميل.

من هنا يجب خلق وعي لدى مديري دائرة تكنولوجيا المعلومات للاهتمام بجودة الخدمات عن طريق تحسين جودة الأداء للعاملين لديهم مما ينعكس ايجاباً على اداء المنظمة بشكل عام.

2-2-2 - أهمية جودة الأداء:

تقاس كفاءة الفرد بمقدار ما ينتجه في عمله، والأعمال المتوقعة في المستقبل، فتزيد من خبرته وتزيد من مهارته في عملية اتخاذ القرارات، ان دافعية الفرد نحو العمل ترتبط بوجود الاستقرار الوظيفي اذ إن الموظفين ذوي الأداء المتدني يكونون دائما" مهددين بالاستغناء عن خدماتهم(الهيتي 2003:63).

- **أهمية جودة الأداء في البنك التجاري الأردني وتتضمن:** يوسف (2008:15).

ان نجاح الأعمال الالكترونية يرتبط ايجاباً بالتركيز على الزبائن وذلك من خلال جودة الأداء.

أهمية توفر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ونجاح الشركات وتحسين الأداء.

اهمية استخدام استراتيجيات الأعمال الالكترونية ونجاح منظمات الأعمال من خلال جودة الأداء للعاملين فيها.

عملية قياس الأداء تعتبر ضرورية لتطوير وتحسين الانتاجية لأنه بدون عملية قياس للأداء لا يمكن قياس اي زيادة أو نقصان في العملية الانتاجية.

كذلك اهمية جودة الأداء تكمن في عملية الانتاج المستقبلية وذلك لتتمكن ادارة البنك من وضع نظام سليم وثابت للحوافز لأن النظم الأساسية للحوافز تقوم على أساس الربط بين الأداء والأجر والانتاج.

كذلك اهمية الأداء بالبنوك التجارية وبالأخص بالبنك التجاري من الصعب عليه قياسها وذلك لأنها تقوم بأداء خدمات غير ملموسة وهذا يعني صعوبة قياسها بسبب اختلاف وجهات نظر المتعاملين مع البنوك التجارية بخصوص نفس الخدمة وتعدد الخدمات التي يؤديها كل مصرف. وبناء على ما سبق يمكننا رؤية أن تطوير أداء الموظفين هي نقطة ارتكاز أساسية في إدارة الموارد البشرية في البنك على اختلاف أنواعها، وأن عملية تقييم الأداء ودراسة مخرجات العمليات في البنك تعمل على إعادة تعديل أو تصحيح مدخلات العملية الإدارية في البنك مما يزيد من كفاءة العملية الإنتاجية أو الخدماتية على حد سواء.

2-2-3 - مزايا جودة الأداء:

يوجد عدة معايير تقيس مدى النجاح في الأداء، منها الانتاجية، الربحية، انجاز المهمات، والتكيف الذاتي، والدقة والاتقان، والسرعة والالتزام والتقيد بالتعليمات، ودرجة الانضباط واحترام النظام ومستوى تعاون الفريق الواحد، واهمها المرونة والقدرة على اتخاذ القرار والابداع والعلاقة مع الرؤساء (الطيان 2000:30).

ومن أهم مزايا جودة الأداء في البنوك التجارية أنها تستطيع معرفة الجودة المدركة والجودة المتوقعة حيث أن جودة الأداء المدركة هي ما يدركه البنك في نوعية الخدمة التي يقدمها لعملائه والتي تعتقد ادارة البنك أنها تشبع حاجات ورغبات العملاء بمستوى عال. أما بالنسبة للجودة المتوقعة تكون من قبل العملاء والتي تمثل مستوى جودة الأداء من الخدمات المصرفية التي يتوقعها العملاء بالحصول عليها من المصرف الذي يتعاملون معه.

2-2-4 خصائص جودة الأداء:

ويلخص الطالب (2008:16) خصائص جودة الأداء كالتالي:

- العمل بأسلوب جماعي للفريق الواحد لأنها تعتمد على العنصر البشري وما يملكه من قدرات ومواهب وخبرات لتحقيق الأهداف المرجوة لتحسين الأداء.
- النظرة المستقبلية: لا تكتفي بتقديم وتحسين جودة الأداء في الوقت الحالي بل السعي لتطويرها وتقديمها بشكل أفضل في المستقبل، وتحقيق الفوائد على المدى الطويل.
- الأدوار المتكاملة: تعني ان جميع الادارات في المنظمات وخاصة البنوك تعمل جاهدة على ان تعمل عمل متكامل مثل خلية كل جزء منها يعرف ما له من حقوق وما عليه من واجبات.
- الاستمرارية: تعني ان جودة الأداء تنعكس من خلال الاستمرارية في العمل بأي وقت وبأي مكان للمحافظة على ديمومة العمل وتقديم الخدمات للحصول على رضى العميل من خلال رفع جودة الأداء للعاملين.
- جودة الأداء تعني مسؤولية اجتماعية: على الجميع العمل على تحسين جودة الأداء لتطوير المنظمات والرقي في المجتمعات.
- الملموسية: وتمثل الجوانب الملموسة والمتعلقة بالخدمة من مباني وتقنيات حديثة مستخدمة وتجهيزات ومظهر الموظفين.

- الإعتمادية: تعبر عن وجهة نظر العملاء عن قدرة المصرف في المنافسة وتقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها الزبون وبدقة ترضي طموحه وتعبر عن مدى وفاء البنك بالتزاماته تجاه العميل.
- التعاطف: أي أن جودة الأداء تؤدي الى إرساء روح الصداقة والحرص على اشعار الزبون بأهميته.

ومن خلال الاطار النظري لهذه الدراسة نستطيع الوصول إلى أن البنك التجاري الأردني بحاجة إلى إدخال تقنيات حديثة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لتجعلها أكثر مرونة، وهي بالتالي سوف تعمل على تحسين جودة أداء العاملين في تلك البنوك وكذلك تجنب المشكلات الفنية الناتجة عن عدم مرونة البنية التحتية، وتجنب المخاطر، وذلك من خلال تطوير تكنولوجيا المعلومات بما فيها من معلومات ومكونات مادية وبرمجيات ووسائل اتصال، مما سينعكس على مستوى أداء العاملين الكمي والنوعي للأداء الفعلي وكذلك جودة أداء الأعمال للمنظمة.

2-2-5 العوامل المؤثرة في الأداء:

هناك عدة عوامل تؤثر في الأداء وتحسين الأداء للعاملين منها: التوقعات وتعني معرفة العاملين لما هو متوقع منهم عمله او انجازه، سعياً للأهداف المحددة، ومعرفة ما اذا كان نظام الحوافز المادية والمعنوية يشبع احتياجات الموظفين ويتم ذلك من خلال التغذية الراجعة (Feedback)، فاذا تم ابلاغ الموظفين بنتائج أدائهم يؤدي ذلك لتصحيح النقاط السلبية وتعزيز النقاط الايجابية مما يؤدي لتحسين مستوى الأداء في البنك (الدحلة 2001:47).

إن عملية تقييم الأداء تؤدي إلى رفع الروح المعنوية للموظفين ويجعلهم يشعروا بأن اعمالهم هي موضع تقدير واهتمام الإدارة مما يحفزه على العمل بكفاءة وفعالية، وبالتالي فإن التقييم الايجابي يوصل الموظف الى غايته وما يستحقه من ترقية، وعلاوة، ومكافأة.

ونشير هنا إلى بعض العوامل التي تؤثر على جودة الأداء (الدحلة 2001:18):

التوقعات: هل يعرف العاملون ما هو متوقع منهم؟ هل تم تحديد أهداف الأداء بشكل واضح؟

الدوافع الداخلية في نفس الفرد: هل هناك دوافع جذابة للعاملين في البنك تشجعه للوصول لمستوى الأداء المرغوب فيه؟

الموارد: هل يمتلك الموظفون الأدوات والموارد التي يحتاجونها لتحسين الأداء؟

المهارات والمعارف: هل يعرف الموظفون كيفية تنفيذ جميع متطلبات عملهم؟

التغذية الراجعة: هل يتم إبلاغ الموظفين عن نتائج أدائهم؟ وهل يتم ابلاغ الإدارة باستمرار عن نتائج الأداء؟

القدرات: هل يمتلك الموظفون القدرات الفكرية والجسدية والنفسية للقيام بمهامهم على الوجه المطلوب؟

تصميم العمل: هل هناك أية عقبات أمام تحسين الأداء؟

2-2-6 محددات تحسين الأداء:

تعتبر من المواضيع القديمة الحديثة المهمة التي جذبت انتباه الكثير من الباحثين، لمعرفة ما هي العوامل التي تحدد من مستوى الأداء الفردي وهي (الفروخ 2003:6):

- **الدافعية الفردية:** حيث يجب أن يتوفر الدافع لكل موظف للعمل، ومن الممكن أن يكون الدافع قوياً أو ضعيفاً.
- **مناخ أو بيئة العمل:** إمكانية تهيئة بيئة ومناخ العمل، على كافة المستويات (التنظيم، الإدارة، والأقسام) لتكون محفزة للموظف في أدائه لعمله.
- **القدرة على أداء عمل معين:** يجب أن تتوفر بالموظف القدرة على أداء العمل المحدد له.

2-4 أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على جودة الأداء

تسعى شركات الأعمال في الوقت الحاضر إلى البقاء والنمو والتوسع في السوق، حيث أدى الإنفتاح العالمي على الأسواق العالمية وتطور وسائل الإتصال وظهور التكنولوجيا الحديثة إلى نشوء أسواق جديدة منافسة وقوية ولها أفرع في كل أنحاء العالم، لذلك كان ولا زال الهدف الرئيسي لهذه الشركات البقاء في السوق ومزاحمة المنافسين وبالتالي تحقيق أرباح من خلال طرح منتجات تتسم بالجودة العالية والسعر المناسب.

تتسم بيئة الأعمال حالياً بأنها بيئة متغيرة ومتقلبة وقد أدى النمو الإقتصادي والتكنولوجي إلى ظهور مفاهيم جديدة سعت من خلالها الشركات إلى ترسيخ ثقافتها، ومع دخول وسائل الإتصال الحديثة أصبحت الشركات تتجه إلى ترسيخ مفهوم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للإرتقاء بالشركة إلى أعلى درجة من الكفاءة والفعالية ومبنية على أساس قوي ومتين، ولكي تستطيع الشركات العمل بكفاءة وفعالية لابد لها من أن توفر أيدي عاملة ماهرة تلبي احتياجاتها وأن توفر لهذه الأيدي العاملة التدريب المميز للإرتقاء بعملهم وتحسين جودته، وبالتالي تنعكس جودة أداء العاملين في الشركات على جودة الأداء الكلي

للمنشأة، سواءاً من حيث المنتجات، أو من حيث جودة التعامل مع العملاء وتلبية إحتياجاتهم (العزاوي، وآخرون2010:381).

إن عملية الإتصال داخل البنوك عنصر أساسي، حيث أن التعاون بين الزملاء وتبادل المعلومات يلزمه وسيلة إتصال، وظهرت العديد من وسائل الإتصال داخل البنوك منها الإيميل والهاتف والقنوات الإلكترونية مما ساهم في توفير الوقت والكلفة على الموظفين وبالتالي تحسين جودة أدائهم لعملهم بالوقت المناسب والتكلفة المنخفضة، ويساهم في خلق قنوات إتصال ذات جودة مع العملاء.

إن عنصر التوافق يجب أن يكون متوافراً داخل البنوك، حيث أن الإلتزام بالتعليمات والإجراءات يوفر سبل قياس مناسبة للتناغم والتكامل في العمل وعلى جميع المستويات الوظيفية، وحيث أن هذا التكامل يساعد الموظفين والبنك على فهم جميع الإجراءات والقوانين وبالتالي تحسين جودة أدائهم أعمالهم.

ولما يمثله عنصر الإندماج من تحقيق أهم الأهداف الاستراتيجية للبنك وهي التوسع والإندماج وتوسيع أعماله، فإن لهذا التوسع أثر واضح على تحسين وتمكين المركز المالي للبنك وبالتالي تقديم منتجات جديدة ومتنوعة تلبي احتياجات العملاء، وفتح أسواق عالمية جديدة مما يساهم في تحسين جودة أداء البنك على الصعيد الدولي والمحلي وتعزيز مكانته.

ولعنصر النمطية أثر واضح في جودة الأداء لدى العاملين في البنك والإدارة العليا، حيث أنها تأتي في الجانب التفكيري وخصوصاً عملية التخطيط الإستراتيجي داخل البنك بما يتلائم مع تطلعاته المستقبلية، حيث تساهم الأفكاء البناءة والخلاقة إلى إيجاد نوع من التميز بين الموظفين مما يساهم في تحسين جودة

أدائهم وبالتالي وضع الخطط المناسبة التي يسعى البنك إلى تحسين جودة أداؤه من خلالها (عباس 2012:75).

2-5 الدراسات السابقة

2-5-1 أولاً الدراسات العربية:

1. دراسة عبد الحفيظ (2000) بعنوان: "**تحديات المراجعة تجاه تنمية صفقات التجارة الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونياً من خلال تأكيدات الثقة في النظم الإلكترونية والثقة في المواع لجمهور العملاء المتعاملين معها**". هدفت الدراسة إلى معرفة التحديات التي تواجه مهنة المراجعة تجاه تنمية صفقات التجارة الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونياً، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (120) فرداً من مكاتب المراجعة المصرية، واستخدم الباحث الأساليب الاحصائية المتعددة في تحليل البيانات. وكان من أهم نتائج هذه الدراسة وجود فرص محدودة أمام مكاتب المحاسبة المصرية لأداء خدمات مهنية جديدة ولك لانخفاض عدد المؤسسات التي تستخدم تكنولوجيا معلومات مرنة وذلك بسبب ضعف أداء هذه المؤسسات.

2. دراسة الحلو (2000) بعنوان: "**أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك الأردنية من منظور القيادات المصرفية**". هدفت الدراسة إلى معرفة إمكانية البنوك الأردنية في الاستقرار بالعمل والتنافس في حال استخدامها تكنولوجيا معلومات واتصالات مرنة وتأثيرها على أداء أعمالها المختلفة، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (120) فرد في قطاع البنوك التجارية، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

في خفض التكاليف، ورفع مستوى الخدمة وتحسين جودة أداء العاملين، وأن البنوك لا تستطيع أن تستمر في العمل دون استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

3. دراسة الجداية (2004) بعنوان: "**المنظمة الإلكترونية مع التركيز على عمليات الأعمال: دراسة تحليلية للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن**". هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتوجه نحو عمليات الأعمال بين الأداء والكشف عن ارتباطاتها وانعكاساتها في ظل الربط الإلكتروني، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (46) شركة صناعية عاملة مساهمة محدودة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ايجابية بين استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبين الأداء.

4. دراسة الغماس (2006) بعنوان: "**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الأردنية**". هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الأردنية، وتم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية من أفراد يعملون في الإدارتين العليا والوسطى في القطاع العام، واستخدم الباحث الأساليب الاحصائية المختلفة، وجاءت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة في الوزارات الأردنية، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتحديث البرمجيات والأجهزة ونظم وقواعد البيانات بحيث تمكن من سرعة الوصول للبيانات وتخزينها بصورة ملائمة في تعديل أو تحسين جودة الخدمة.

5. دراسة نصيرات (2007) بعنوان: "**الجودة الشاملة والأداء المؤسسي: دراسة استطلاعية لآراء الإداريين في بعض مستشفيات القطاع الخاص في منطقة العاصمة عمان**". هدفت الدراسة إلى تقييم خبرة عدد من الإداريين فيما يتعلق بتطبيقات الجودة للأداء منفردين أو مجتمعين، وتم

تطبيق هذه الدراسة على عينة مكونة من (320) فردا"، واستخدم الباحث الأساليب الاحصائية المناسبة لهذه الدراسات، وكانت نتيجة الدراسة أنه تم تحديد أهم عناصر الجودة الشاملة المؤثرة في الأداء.

6. دراسة طالب (2007) بعنوان: "**الأعمال المصرفية الالكترونية وتطبيقاتها (دراسة ميدانية في القطاع المصرفي السوري)**"، هدفت الدراسة إلى ضرورة اتباع وسائل حماية كافية للمعلومات ولأنظمة المؤسسات المعلوماتية النظام، وهدفت إلى ضرورة تظافر الجهود لتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات باعتبارها وسيلة الاتصال الفعال فيما بين المصرف والعميل. **و**طبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (120) فرداً من موظفي القطاع المصرفي السوري الصناعي- العقاري، واستخدم الباحث الأساليب الاحصائية المتعددة في تحليل البيانات. وأظهرت نتائج الدراسة الى ان المصارف التجارية في سوريا لا تزال غير مؤهلة للاندماج الكامل بالأعمال الالكترونية لعدم وجود بنية تحتية مرنة لتكنولوجيا المعلومات وهي بحاجة لمعرفة مدى جاهزيتها للتحول إلى الادارة الالكترونية. وأوصت الدراسة أن على المصارف التجارية في سوريا أن تتأهل في أعمالها الإلكترونية لتصبح مؤهلة للاندماج الكامل بالأعمال الإلكترونية في كافة أعمالها المصرفية.

7. دراسة الصفار (2008) بعنوان: "**تأثير رأس المال البشري في الأداء المصرفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي المصارف التجارية الأردنية**". هدفت الدراسة إلى بيان أثر رأس المال البشري على أداء البنوك التجارية الأردنية، وطبقت العينة على (200) فرد من العاملين في المصارف التجارية الأردنية في مدينة اربد، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن التطوير والابتكار والتجديد جاؤوا في المرتبة الأولى من حيث أهمية الأثر في الأداء، ومتغيرات المعرفة في المرتبة الثانية.

8. دراسة العباسي (2010) بعنوان: "**أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المزيج التسويقي المصرفي: دراسة استطلاعية في مصرف الرافدين**". هدفت الى معرفة العلاقة بين التقنيات المستعملة في ادارة عمليات مصرف الرافدين ومستوى تسويق الخدمات المقدمة للزبائن، واشباع رغباتهم وتلبية حاجاتهم، حيث تبنت الدراسة منهجاً وصفياً تحليلياً لتفسير دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المزيج التسويقي المصرفي. وأشارت نتائج الدراسة الى عدم وجود علاقة ارتباطية وتأثيرية للتقنيات المستخدمة في مستوى المزيج التسويقي المصرفي، وذلك بسبب غياب الاستعمال الأمثل لأبعاد متغير (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، وضعف استخدام المصارف موضوع الدراسة للتقنيات الحديثة في عملها (الممكنة في عمليات تقديم الخدمات والانترنت) بالاضافة الى قلة الاهتمام بآراء الزبون وقناعته لعدم وجود اقسام للعلاقات العامة او التسويق المصرفي، وأوصت الدراسة أن على المصارف استخدام عناصر مرونة تكنولوجيا المعلومات الخديثة وزيادة الاهتمام بالزبائن.

9. دراسة عبد الله (2011) بعنوان: "**الاتجاهات الحديثة لأعمال المصارف (الصيرفة الالكترونية)**" هدفت الدراسة إلى معرفة الدور التقليدي لعمل المصارف بالمقارنة مع نظام العمل المصرفي الإلكتروني. طبقت هذه الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (120) من موظفي البنك التجاري الأردني، واستخدم الباحث الأساليب الاحصائية المختلفة في تحليل البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن لانتشار التكنولوجيا والاستعمال الواسع لتقنياتها قد أدى إلى تعزيز ظاهرة العولمة المالية والمصرفية وأصبحت البنوك تعمل وكأنها في بيئة واحدة. أوصت الدراسة إلى ضرورة وجود معايير تضبط عملية المنافسة في قطاع البنوك لما لها أثر وانعكاسات على اتجاهات العمل المصرفي

الإلكتروني، كذلك أوصت بالدخول بقوة إلى المنافسة في تكنولوجيا المعلومات مع إكساب المهارات اللازمة وتطويرها بما يتطلبه سوق العمل.

10. دراسة بلقيديوم (2014) بعنوان: "**أنظمة المعلومات الإستراتيجية كأداة لتحقيق التميز في منظمات الأعمال- تجربة مؤسسة اتصالات الجزائر**". هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور وأهمية نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق التميز في ظل المنافسة القائمة في القطاع الخاص والقطاع العام. وطبقت الدراسة على عينة تكونت من (120) من أفراد مؤسسة اتصالات الجزائر، وأظهرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين نظم المعلومات الاستراتيجية والتميز (الميزة التنافسية) على جميع القطاعات، وأوصت إلى أن هناك ضرورة ملحة إلى استخدام المعلومات الاستراتيجية كأداة ربط في القطاعين العام والخاص في ظل تعقيد وتغيير بيئة الأعمال لأنه يفتح آفاق التميز والريادة بالنسبة للمؤسسات التي تبحث عن الميزة التنافسية.

11. دراسة بن منصور (2014) بعنوان: "**الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الإقتصاد الرقمي دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري**". هدفت الدراسة إلى التعرف على الإقتصاد الرقمي وواقعه في الدول العربية وأهم التحديثات التي تواجهه، بالإضافة للصيرفة الإلكترونية باعتبارها أهم مفرزاته والتي أتاحت للمصارف خدمات مصرفية إلكترونية متطورة استطاعت من خلالها تخفيض التكاليف والسرعة في الأداء والفعالية. طبقت على عينة مكونة من (100) موظف من البنك الخارجي الجزائري. أظهرت نتائج الدراسة أن المؤسسات المالية تستطيع تخفيض تكاليفها من خلال تطبيق الصيرفة الإلكترونية، وأوصت الدراسة إلى ضرورة تطبيق البنوك لهذا النظام التقني الحديث لما فيه انعكاسات ايجابية على الأداء.

2-5-2 ثانياً الدراسات الأجنبية:

1.دراسة (2000) Kasper & McCormak بعنوان: **"The Extended Supply Chain: A Statistical Study Online"**. هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج يبين الكيفية التي تعمل بها تكنولوجيا المعلومات على التكامل والنشاط الداخلي للمؤسسات والتي بالتالي نتعكس على الأداء، وتم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من (25) شركة صناعية في أميركا وأوروبا، وجاءت نتائج الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تدعم الشركات في جمع المعلومات عن الزبائن حول الأفكار الجديدة والشكاوي والتوقعات المستقبلية، وأن تكنولوجيا المعلومات تخدم أداء الأعمال من خلال التسليم في الوقت المحدد وسرعة الاستجابة من خلال شبكة الانترنت.

2. دراسة (2000) Morris بعنوان: **"Auditing E.Business"**.هدفت هذه الدراسة إلى أن تطور تكنولوجيا المعلومات أدى لتطور الانترنت وبالتالي انعكس على الاهتمام العالمي بهذا الجانب مع وجود تحديات فيه، وطبقت هذه الدراسة على عينة عشوائية من البنوك التجارية في اليابان مكونة من (500) فرد، وأظهرت نتائج الدراسة أنه على البنوك التجارية عدم معاملة الحاسوب الآلي كصندوق أسود لأن كثيراً من المراجعين يقومون باجراء المراجعة حول الحاسوب في ظل التجارة الإلكترونية، وكذلك هم بحاجة لتطوير المعايير التقليدية لتتناسب مع تكنولوجيا المعلومات المرنة التي هي في طور النمو.

3. دراسة (2001) Chen, et. al. بعنوان: **"The Impact of Security Control Business of Consumer Electronic Commerce"**، هدفت الدراسة الى بحث أثر تقنيات الرقابة على الأمن في التجارة الإلكترونية من خلال دراسة تقنيات التحقق

(Authentication) والتشفير (Encryption) وأنظمة الدفع الالكترونية Electronic Payment Systems وإدارة الأمن الداخلي، وخيارات الدفع غير الالكترونية None– Electronic Payment) (Options. وتمت الدراسة من خلال مسح لطلاب ثلاث جامعات في ولايات مختلفة في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد توصلت الدراسة الى أن الطلاب لديهم معرفة عامة حول تقنيات الأمن المستعملة من قبل الأعمال التجارية، لكنهم لم يألفوا أنظمة الدفع الإلكترونية وأن الطلاب يفضلون ادخال معلومات بطاقة الائتمان على الانترنت بعد أن يقرروا شراء منتج عن طريق الانترنت، وأوصت الدراسة أنه يجب على الجامعات اتخاذ اجراءات مناسبة لزيادة نمو معرفة واستخدام الطلاب لديهم كيفية استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية.

4. دراسة (2003) Kahtib andAwwad بعنوان: **"Measufing of Service Quality of Marketing Information System Technology"**. هدفت الدراسة إلى اختيار مدى كفاءة إحدى أدوات قياس جودة الأداء وامكانية تطبيقها على التكنولوجيا المستخدمة في نظم المعلومات لدى البنوك التجارية، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (204) فرداً من العاملين البنوك التجارية، وتم استخدام الأساليب الاحصائية المناسبة، وجاءت نتائج الدراسة إلى أن توقعات العاملين في دوائر التسويق في البنوك التجارية حول جودة الأداء كانت أعلى بكثير من تقييمهم للمستوى الحقيقي الذي لمسوه، وتوصي الدراسة مديري البنوك التجارية الرقي في نوعية جودة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك، كذلك تزويد وتثقيف الموظفين بآخر التطورات في مجال عملهم مع الادراك الكامل لاحتياجات الدوائر.

5. دراسة Zhu, Keven (2004) بعنوان: **"The Complementary of Information Technology Infrastructure and E-Commerce Capability: A Resource Based Assessment of Their Business Value"**. هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى تأثير التجارة الإلكترونية والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على أداء الشركات، وتم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من (114) شركة تعمل في قطاع تجارة التجزئة الإلكترونية وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ايجابية بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ونجاح التجارة الإلكترونية من حيث المبيعات وخفض التكاليف وتحسين الاتصال، وأوصت الدراسة إلى ضرورة بناء نموذج متكامل للبنية التحتية لمعرفة أي متغير فيها هو الأكثر تأثيراً في بناء الأعمال.

6. دراسة (2005) AL-Jaafari بعنوان **""IT Systems Evaluation Process in Local and Foreign Banks Operating in Jordan and its Effect on Their Effectiveness"**، هدفت الدراسة إلى رفع مستوى أداء المصارف التجارية العاملة في الأردن من خلال العمل في ظل بنية تحتية مرنة لتكنولوجيا المعلومات وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (120) فرداً من موظفي البنوك التجارية الأردنية، واستخدمت الباحثة الأساليب الاحصائية المختلفة في تحليل البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة أن جميع الخطط الاستراتيجية لأي منظمة وخاصة البنوك التجارية يجب أن تكون بمحاذاة الخطط الاستراتيجية في دائرة تكنولوجيا المعلومات ومن خلال مرونة البنية التحتية لها تستطيع تحقيق الارتقاء المطلوب في مجال المصارف التجارية، وأوصت الدراسة أن على البنوك التجارية الأردنية العمل التخطيط الفعال لدائرة تكنولوجيا المعلومات وعناصر بنيتها وتوسيع قاعدتها وذلك للحصول على أفضل النتائج في جميع مراحل تطور البنوك في ظل المنافسة القائمة.

وأوصت الدراسة أن على البنوك التجارية العمل وفق خطط استراتيجية تتضمن جميع المستويات الوظيفية في تلك البنوك للارتقاء بالمستوى المطلوب بالعمل المصرفي.

7. دراسة (Wang,Siu and Barnes ،2008) بعنوان: **"The Significance of Trust and Renquing in the Long Term Orientation of Chinese Business to Business Relationship".** هدفت الدراسة إلى محاولة تجسير الثغرة والإضافة للمعرفة في هذا المجال البارز لعلاقات العمل، وتكونت العينة من عدة شركات في هونج كونج لديها علاقات مشتري وبائع وتم استخدام وجمع البيانات من خلال الاستبانة، وكان من أبرز النتائج أن العلاقات في العمل قد نضجت ونجحت من خلال الاتصال الشخصي مع العميل كذلك تعزيز الثقة لدى العملاء.

8. دراسة (2010) Prasad and Heales بعنوان: **"A Capabilities-Based Approach to Obtaining A Deeper Understanding of Information Technology Governance Effectiveness :Evidence from IT Steering Committees"**، هدفت الدراسة إلى فحص التأثير والعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات في النجاح التنظيمي وطبقت الدراسة على شركات ذات صلة وأظهرت نتائجها ان فعالية الشركات التي لديها مرونة في بنية تكنولوجيا المعلومات تنعكس بشكل ايجابي على مستوى القدرات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات كذلك الأداء الداخلي على جميع مستويات العمل، وطبقت على عينة مكونة من (120) فردا من شركات تعمل بمجال تكنولوجيا المعلومات، واستخدم الباحثان الأساليب الاحصائية المختلفة التي تناسب الدراسة، واظهرت نتائج الدراسة أن التحسن في الأداء الداخلي يؤدي إلى تحسين الخدمة للعملاء والأداء على

مختلف المستويات في الشركات، وأوصت الدراسة إلى أن بيئة العمل الداخلي للشركات يجب أن تعمل بيد الفريق الواحد لتستطيع الوصول إلى النتائج المرجوة في العمل وتحسين الأداء.

9. دراسة (2010) Heals بعنوان **"Organizational Impact of System Qualit: Information Quality, and Service Quality"**، هدفت الدراسة أثر تحسين جودة تكنولوجيا المعلومات مما ينعكس على تحسين جودة الأداء، وطبقت الدراسة على عينة من شركات بنفس الاختصاص مكونة من (110) فردا وأظهرت النتائج أن جودة الخدمة هي المتغير الأكثر تأثيرا في هذا النموذج وتليها جودة المعلومات وجودة النظام، وأوصت الدراسة بضرورة تسليط الضوء على أهمية جودة نماذج تكنولوجيا المعلومات لانعكاسها على الأداء التنظيمي.

10. دراسة (2010) Chen بعنوان: **"Factors Affecting Business-to-Business Electronic Commerce Success An Empirical Investigation"**، هدفت الدراسة إلى ان معرفة العوامل الداخلية والخارجية لها تأثير على نجاح أعمال (B2B) في التجارة الالكترونية وذلك من خلال تصميم نموذج لتقييم العوامل المؤثرة، وقد تم تطوير أداة استبيان لمعرفة العلاقة بين هذه العوامل المؤثرة على الأداء التجاري للشركات، وقد تكونت عينة الدراسة من 143 شركة تعمل في مجال التجارة الالكترونية (B2B) لأكثر من سنة في دولتي الولايات المتحدة وتايوان، وقد بينت النتائج ان تقوية العلاقات بين الشركاء التجاريين له تأثير ايجابي على اداء الأعمال، والتخطيط للتجارة الالكترونية واستراتيجيات الأعمال له اثر ايجابي على ادار الأعمال تؤثر على بينة التجارة الالكترونية.

11. دراسة (2011) Chang بعنوان: **"Performance Implications of Knowledge Management Processes: Examining the Roles of Infrastructure Capability and Business Strategy"**، هدفت الدراسة أن إدارة المعرفة هي المتغير الحاسم الذي يعزز أداء الشركات وتقدم دعماً للبنية التحتية واستراتيجية الأعمال، وطبقت الدراسة على (135) فرداً من الشركات التي مرت بهذه المشكلة، واستخدم الباحث الأساليب الاحصائية المتنوعة في تحليل البيانات، واظهرت نتائجها بأن هناك علاقة بين بناء إدارة المعرفة وبناء بنية تحتية مرنة في دعم استراتيجية الأعمال وانها علاقة ايجابية طردية، وأوصت الدراسة إلى ضرورة تفعيل دور إدارة المعرفة وصناع المعرفة في الشركات.

12. دراسة (2012) Lih-Bin, et. al. بعنوان **"The Effects of Retail Channel Integration Through the Use of Information Technologies on Firm Performance"**، هدفت الدراسة إلى أن دور تكنولوجيا المعلومات المرنة العناصر واسع النطاق وان مرونتها سوف تؤدي لتطوير نماذج العمل وبالتالي تؤدي لتحسين الأداء العام، وطبقت الدراسة على عينة من (125) فردا من تجار التجزئة متعددة القنوات في سنغافورة، واستخدم الباحث الأساليب الاحصائية المختلفة في تحليل بيانات الدراسة، واظهرت النتائج أن قناة التكامل في البنية التحتية المرنة لتكنولوجيا المعلومات يسمح للشركات أن تكون ليس فقط ذات كفاءة في تقديم أعمالها لكنها تصبح مبتكرة للمستقبل، وأوصت بأن تعمل الشركات كأساس في تنظيمها ضمن بيئة تكنولوجيا معلومات مرنة حيث تتمكن من الابتكار في الأداء لتصبح أساس في إدارة عمليات الخدمة للشركات والعملاء.

13. دراسة Young, et. al. (2012) بعنوان: **"Relationship Between Quality Management Practices and Innovation"**، هدفت الدراسة إلى فحص إدارة الجودة المختلفة في الممارسات التي تتصل بشكل مباشر بخمسة انواع من الابتكار: المنتج الجذري، العملية الجذرية، والمنتج التدريجي، والعملية التدريجية والابتكار الاداري، والدراسة تمت على (120) فرداً من الشركات واظهرت النتائج أن قيمة ممارسة ادارة الجودة مرتبطة بشكل مباشر مع ممارسات إدارة الجودة الأخرى، وأوصت بأن يتم تسليط الضوء على تقنيات إدارة الجودة الحديثة ليتم حل المشاكل وإظهار الإبداع والابتكار.

ولقد ادى اطلاع الطالبة على الدراسات السابقة الى خلق تصور واضح عن مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، ومعرفة كيف تقاس جودة الاداء وأثرها على الجوانب العديد لتكنولوجيا المعلومات، ويغطي كافة الجوانب المتعلقة بها نظرياً وعلمياً، من خلال جمع المعلومات وتحليلها والخروج بنتائج وتوصيات مناسبة.

2-5-3 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

ان ما يميز هذه الدراسة عن غيرها في أنها تعد من الدراسات القليلة التي تبحث في أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جود الاداء للبنوك التجارية الاردنية في الأردن، وتميزت بسعيها لدراسة عوامل مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، ودراسة جودة الاداء، حيث سعت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على إختبار أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (الإتصال، التوافق، الاندماج، النمطية) في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني،

ونسعى من خلال هذه الدراسة الى وضع التوصيات التي تساعد البنك التجاري الأردني ونظرائه من البنوك التجارية الأردنية على تطوير مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة أداء العاملين، مما يشكل اضافة جديدة للمكتبة العربية في هذا المجال.

الفصل الثالث:

منـهجية الدراسة (الطريقة والاجراءات)

3-1 المقدمـــة

3-2 منـهج الدراسة

3-3 مجتمع الدراسة وعينتها

3-4 أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

3-5 المعالجة الإحصائية المستخدمة

3-6 صدق أداة الدراسة وثباتها

الفصل الثالث:

منهجية الدراسة (الطريقة والاجراءات)

1.3. المقدمة:

يتضمن هذا الفصل من الدراسة وصفاً تفصيلياً للطرق والاجراءات التي سيتم اتباعها في هذه الدراسة لتحقيق أهداف الدراسة، وذلك من خلال الحصول على إجابات أفراد العينة على أسئلة الاستبانة التي سوف يتم وصفها وتحليلها بعد أن يتم التأكد من الصدق والثبات والتوزيع الطبيعي.

ويعتبر اختيار مجتمع الدراسة من حيث طريقة اختيار العينة وحجمها من الأمور البالغة الأهمية وينبغي أن يوصف المجتمع وصفاً دقيقاً لكل الصفات الخاصة به، يتكون مجتمع الدراسة من (مجموعة الإدارين والمشرفين العاملين في البنك التجاري الأردني حتى تاريخه وهم جميع مدراء الفروع، مشرفي مناطق، مشرفي الفروع، مدراء إدارة، مدراء مراكز، رؤساء الوحدات، رؤساء الأقسام، مدقق رئيسي، ضابط رئيسي) والبالغ عددهم (150) مشرفاً، وقد اعتبر كامل المجتمع هو عينة الدراسة، حيث تم اختيار هذه الفئة بعد مفاتحة دائرة تخطيط وتطوير الموارد البشرية في البنك التجاري الأردني لهذا الغرض، وأظهروا استعداداً لتقديم العون.

ويتوزع مجتمع الدراسة على جميع الدوائر والفروع الموجودة في مدينة عمان والبالغ عددها (20) فرعاً و (27) دائرة.

2.3. منهج الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة وصفية سببية حيث أنها سوف تقيس أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين. ولهذا الغرض سوف تستخدم الاستبانة التي أعدت خصيصاً لهذا الغرض بعد مراجعة الأدب النظري. وسيتم جمع البيانات وتدقيقها وادخالها على برنامج SSPS ثم سيتم تحليل الجانب الوصفي والعلاقة ومن ثم الأثر لاختبار الفرضيات.

3.3. مجتمع الدراسة وعينتها:

يوضح الجدول رقم (1) وصف مجتمع الدراسة المكون من المدراء والمشرفين والإداريين الآخرين والبالغ عددهم (150) إداري موزعين على 20 فرع و27 دائرة.

جدول(1) عينة الدراسة

مجتمع الدراسة	العدد	النسبة المئوية%
مدراء فروع	20	%13.33
مشرفي الفروع	20	%13.33
مشرفي المناطق	4	%2.66
مدراء الإدارات	29	%19.33
مدراء المراكز	17	%11.33
رؤساء الوحدات	16	%10.66
رؤساء الأقسام	25	%16.66
مدقق رئيسي	15	%10
ضابط رئيسي	4	%2.66
المجموع	**150**	**%100**

المرجع: من اعداد الباحثة بالاعتماد على احصائيات البنك التجاري 2015

4.3. مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة الحالية على البيانات التي جمعت من مصدرين:

1. **البيانات الثانوية:**

المصادر العربية والأجنبية المترجمة (الكتب والدراسات والأبحاث ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراة والمجلات العلمية العربية والإنجليزية) وشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) Internet، وجميعها استخدمت لبناء الإطار النظري وأسئلة الدراسة ونموذج الدراسة.

2. **البيانات الأولية:**

وهي البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الاستبانة التي وضعت خصيصاً لهذا الغرض.

3. **أداة الدراسة:**

استكمالاً لإجراءات الدراسة تم القيام بما يأتي:

تم تصميم الاستبانة لجمع المعلومات واستخدامها لقياس الفرضيات لمعرفة أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني. تم تطوير الاستبانة بعد مراجعة الأدب النظري ذو العلاقة بموضوع الدراسة.

وتتكون الاستبانة من ثلاثة أجزاء وهي:

الفقرات الخاصة بالوصف الديموغرافي لعينة الدراسة، وعددها (5) فقرات.

الفقرات الخاصة بعناصر المتغير المستقل، وعددها (31) فقرة.

الفقرات الخاصة بعناصر المتغير التابع، وعددها (19) فقرة.

بعد أن تم بناء الاستبانة عرضت على مجموعة من الخبراء والمختصين من أجل تطويرها.

وتم الاعتماد على مقياس (Likert) الخماسي (لا أوافق بشدة، لا أوافق، محايد، أوافق، أوافق بشدة)، وبتدرج رقم (1,2,3,4,5) على التوالي.

جدول (2) مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابه	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

د- تم توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة (مجتمع الدراسة) البالغ عددهم 150 إداري ومشرف بواسطة البريد الالكتروني للبنك التجاري، وبعد ثلاثة أيام تم استلام 110 استبانات أي بنسبة 73.4% واستبعد منها 10 استبانة غير صالحة للتحليل، حيث أصبحت الاستبانات الصالحة للتحليل 100 استبانة بلغت نسبتها من إجمالي المجتمع 66.7%.

5.3. المعالجة الإحصائية المستخدمة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة ولإختبار فرضياتها تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية Statistical Package for Social Sciences (SPSS Ver.21). وقد تم استخدام الأساليب التالية:

أساليب الإحصاء الوصفي:

- التكرارات والنسب المئوية Frequencies & Percent لوصف الأبعاد الديموغرافية.
- المتوسطات الحسابية Arithmetic Mean لتحديد مستوى إجابات أفراد العينة.
- الإنحراف المعياري Standard Deviation لقياس درجة تشتت المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة.

6.3. صدق أداة الدراسة:

أ) الصدق المحتوى (Validity):

للتأكد من صدق المحتوى تم بناء إداة الدراسة (الإستبانة) بالإعتماد على الأدب النظري السابق (الكتب والدراسات والأبحاث ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراة والمجلات العلمية العربية والإنجليزية). وبعد ذلك تم توزيع الاستبانة على مجموعة من الأكاديمين والخبراء المتخصصين في البنوك (الملحق رقم 2) وتم التعامل مع آراء المحكمين وملاحظاتهم ونصائحهم.

ب) ثبات أداة الدراسة

تم استخدام اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach’s Alpha)، لقياس مدى التناسق في فقرات المتغيرات، وعلى الرغم من المراجع تشير كلما اقترب الاختبار لواحد كان أفضل والبعض يشير إلى قيمة (Alpha>0.60) تكون مقبولة في الدراسات الإدارية والإنسانية. والجدول (6-3) يبين نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة.

الجدول (3−6): معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)

ت	المتغير	عدد الفقرات	قيمة كرونباخ ألفا
1	**مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات**	**4 متغيرات**	**0.628**
1 . 1	الاتصال	8	0.851
2 . 1	التوافق	7	0.910
3 . 1	الاندماج	8	0.863
4 . 1	النمطية	8	0.834
2	**تحسين جودة أداء العاملين**	**4 متغيرات**	**0.735**
1 . 2	الموثوقية	5	0.822
2 . 2	الأمن والخصوصية	5	0.855
3 . 2	المتاحية	5	0.858
3 . 2	خدمة العملاء	4	0.865
الاستبانة ككل		**50**	**0.928**

يوضـــح الجدول (3−6) أن قيمة ألفا للمتغيرات المســـتقلة تراوحت بين 0.834 و0.910 وكذلك قيمة ألفا للمتغيرات التابعة بين 0.822 و 0.865 وجميع القيم كانت أكبر من 60% وهذا يشير إلى اتساق وثبات في أداة الدراسة.

- **الأهمية:** معادلة طول الفئة والتي تقضي بقياس مستوى الأهمية لمتغيرات الدراسة، والذي تم إحتسابه وفقاً للمعادلة التالية:

$$\text{مدى التطبيق} = \frac{\text{العلامة القصوى} - \text{العلامة الدنيا}}{3}$$

$$\text{مدى التطبيق} = \frac{1 - 5}{3} = 1.33$$

وبناء على ذلك يكون:

الأهمية المنخفضة من 1 . أقل من 2.33

الأهمية المتوسطة من 2.34 . لغاية 3.66

الأهمية المرتفعة من 3.67 فأكثر.

الفصل الرابع

نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

4-1 المقدمـــة

4-2 الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

4-3 تحليل بيانات الدراسة

4-4 تحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة

4-5 فحص الفرضيات

4-6 اختبار فرضيات الدراسة

الفصل الرابع

نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

1.4. المقدمـــة

يستعرض هذا الفصل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة والإحصاء الوصفي وثم العلاقة بين المتغيرات وأخيراً فحص الفرضيات.

2.4. الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

في هذا الفصل سيتم وصف الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (الجنس؛ والعمر؛ والمؤهل العلمي؛ والشهادات المهنية؛ وسنوات الخبرة).

يوضح الجدول (4-1) أن 54% من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، وما نسبته 46% هم من الإناث. تشير هذه النتيجة إلى أن إدارة البنك التجاري توفر فرص العمل على الذكور والإناث بصورة عادلة.

الجدول (4): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكور	54	54
	إناث	46	46
المجموع		**100**	**100**

وما يتعلق بمتغير العمر فقد بينت النتائج المعروضـــــة بالجدول (4−2) أن 32% من أفراد عينة الدراسة هم ممن تقل أعمارهم عن 30 سنة، وما نسبته 41% هم ممن تتراوح أعمارهم من 30 إلى 39 سنة، وأن 17% هم ممن تتراوح أعمارهم من 40 إلى 49 سنة، وأخيراً، تبين أن ما نسبته ن 10% هم ممن تتراوح أعمارهم من 50 إلى 59 ســـــنة. مما يدل على أن معظم العاملين هم فئات الشباب إذ أن 73% من العاملين تقع ضمن فئات الأعمال الذين تقل أعمارهم عن 40 سنة.

الجدول (5): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
العمر	30 سنة	32	32
	30 سنة إلى 39 سنة	41	41
	40 سنة إلى 49 سنة	17	17
	50 سنة إلى 59 سنة	10	10
المجموع		**100**	**100**

كما يبين الجدول (4-3) والمرتبط بالمؤهل العلمي أن 19% من أفراد عينة الدراسة هم من حملة شهادة الدبلوم المتوسط فأقل، وما نسبته 16% هم من حملة درجة البكالوريوس في اختصاصاتهم، وأن 56% هم من حملة درجة الماجستير في اختصاصاتهم، وأخيراً، أظهرت النتائج أن وأن 9% من أفراد عينة الدراسة هم من حملة درجة الدكتوراه في اختصاصاتهم. يتضح من هذه النتيجة إلى أن فئة الإشرافيين هم من الكوادر العلمية المؤهلة القادرة على الإشراف والتوجيه الإداري السليم.

الجدول (6): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط فأقل	19	19
	بكالوريوس	16	16
	ماجستير	56	56
	دكتوراة	9	9
المجموع		**100**	**100**

وبالنسبة لمتغير الشهادة المهنية، فقد بينت نتائج الجدول (4-4) أن 8% من أفراد عينة الدراسة هم ممن لديهم شهادة مهنية CPA، وأن 7% من أفراد عينة الدراسة هم ممن لديهم شهادة مهنية CMA، وأن 3% من أفراد عينة الدراسة هم ممن لديهم شهادة مهنية JCPA. وأخيراً، تبين أن ما نسبته أن 82% من أفراد عينة الدراسة هم ممن لديهم شهادة أخرى. حيث تظهر هذه النتيجة إلى

أن لدى البنك خبرات فنية ومهنية متقدمة في مجالات الإدارة والمالية والتي تمكنهم من معالجة المشكلات الفنية والإلكترونية التي تواجه البنك في الوقت الحاضر.

الجدول (7): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الشهادة المهنية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الشهادة المهنية	CPA	8	8
	CMA	7	7
	JCPA	3	3
	شهادات أخرى	82	82
المجموع		**100**	**100**

وبالنسبة لمتغير سنوات الخبرة، وكما هو موضح بالجدول (4-5) فقد تبين أن 31% من أفراد عينة الدراسة هم ممن لديهم خبرة 5 سنوات فأقل، وأن 30% من افراد عينة الدراسة هم ممن لديهم خبرة من 6 سنوات إلى 10 سنوات، وأن 19% من افراد عينة الدراسة هم ممن لديهم خبرة من 11 سنوات إلى أقل من 15 سنة، وأخيراً، أظهرت النتائج أن 20% من افراد عينة الدراسة هم ممن لديهم خبرة 15 سنة فأكثر. كما تدل هذه النتيجة أن البنك التجاري الأردني لديه خبرات متقدمة أن نحو 69% من العاملين تزيد خبراتهم عن 6-10 سنة.

الجدول (8): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	31	31
	6 سنوات إلى 10 سنوات	30	30
	11 سنوات إلى أقل من 15 سنوات	19	19
	15 سنوات فأكثر	20	20
المجموع		**100**	**100**

3.4. الوصف الإحصائي:

من أجل وصف الدراسة من الناحية الوصفية تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري وقيمة t المحسوبة والأهمية والترتيب.

4 . 3 . 1. مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

لوصف وتحليل مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (الاتصال ؛ التوافق ؛ الاندماج والنمطية)، استخدمت الدراسة المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية، t المحسوبة والترتيب وأهمية الفقرة.

يظهر الجدول (4-6) أن المتوســـطات الحســـابية لمتغير مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تراوحت بين 4.28 و 4.44 بانحراف معياري بين 0.559 و0.859 وهذا يشـير إلى أنه هناك اتفاق بين المجيبين حول الأهمية المرتفعة.

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أهمية الاتصال

ت	الاتصال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig*	الترتيب	الأهمية
1	الاتصال هي الوسيلة الأكثر استخداما لإرسال واستقبال البيانات من والى عملاء البنك	4.30	0.858	15.139	0.000	7	مرتفع
2	يستخدم العاملين مجموعة وسائل اتصال تسهل جميع العمليات في البنك	4.37	0.580	23.618	0.000	3	مرتفع
3	يحرص البنك على استخدام الشبكة الأنسب لتطوير مهارات الموظفين في تكنولوجيا المعلومات	4.42	0.638	22.240	0.000	2	مرتفع
4	يمتلك البنك مجموعة متطورة من وثائق النص الإلكترونية المترابطة مع بعضها البعض	4.31	0.691	18.934	0.000	6	مرتفع
5	يستخدم البنك شبكة الانترنت لأنها الشبكة الرئيسية في استخدام النصوص والبرامج الالكترونية	4.34	0.684	19.565	0.000	5	مرتفع
6	تقوم شبكة الانترنت بربط الأنظمة الالكترونية داخل وخارج البنك لتسهيل عملية الاتصال في البنك	4.49	0.559	26.631	0.000	1	مرتفع

7	تسمح شبكة الاكسترانت بدخول موظفين مختارين من البنك للحصول على معلومات للحفاظ على أمن المعلومات	4.28	0.587	21.791	0.000	8	مرتفع
8	يهدف الاتصال الى فتح روابط جديدة بين المستويات الإدارية في البنك	4.35	0.625	21.578	0.000	4	مرتفع
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للإتصال		4.093	0.461				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.960). تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

كما يوضح الجدول (4-7) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بأهمية التوافق. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.100-4.210) بمتوسط كلي مقداره (4.161) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع للتوافق. إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرتين "يتوافق البنك في استخدام الوسائل الإلكترونية المختلفة؛ يستطيع الموظف تبادل المعلومات بسرية عبر الايميل للتوصل للنتائج من خلال التوافق" بمتوسط حسابي بلغ (4.210) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.161)، وانحراف معياري بلغ (0.655) و (0.686) على التوالي. فيما حصلت الفقرة "يشجع التوافق الموظفين على الإلتزام بتطبيق المحاسبات بصورة ملائمة ومنسقة في البنك" على المرتبة السابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.100) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.161) وانحراف معياري (0.659).

وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية التوافق في البنك الأردني محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

الجدول (10) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أهمية التوافق

ت	التوافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig*	الترتيب	الأهمية
9	يتوافق البنك في استخدام الوسائل الإلكترونية المختلفة	4.210	0.655	18.448	0.000	1	مرتفع
10	يستطيع الموظف تبادل المعلومات بسرية عبر الايميل للتوصل للنتائج من خلال التوافق	4.210	0.686	17.638	0.000	1	مرتفع
11	يكون التوافق واضحا في أداء العاملين في البنك بالانسجام الداخلي الكامل	4.120	0.685	16.332	0.000	6	مرتفع
12	يجسد عنصر التوافق العمل الحسي مع العمل الفني والتقني داخل البنك	4.170	0.725	16.127	0.000	4	مرتفع
13	يظهر لنا عنصر التوافق الأثر الايجابي في توحيد عمل البنك على كافة مستوياته الوظيفية	4.190	0.691	17.200	0.000	3	مرتفع
14	يشجع التوافق الموظفين على الإلتزام بتطبيق المحاسبات بصورة ملائمة ومنسقة في البنك	4.100	0.659	16.691	0.000	7	مرتفع
15	يقيس التوافق مدى انسجام الموظفين في انجاز المهام المطلوبة منهم	4.130	0.661	17.084	0.000	5	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للتوافق	4.161	0.549				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.960) .تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

ويوضح الجدول (4-8) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بأهمية الاندماج. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.910-4.210) بمتوسط كلي مقداره (4.093) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع للإندماج. إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة "ساهم عملية الاندماج في تطوير وتوسيع اعمال البنك" بمتوسط حسابي بلغ (4.210) وهو

أعلى من المتوسـط الحسـابي العام البالغ (4.093)، وانحراف معياري بلغ (0.700). فيما حصـلت الفقرة "يمكنني ادراك لغة الجســد الواحد للعاملين في مختلف دوائر البنك من خلال الاندماج معهم" على المرتبة الثامنة والأخيرة بمتوسـط حسـابي (3.910) وهو أدنى من المتوسـط الحسـابي الكلي والبالغ (4.093) وانحراف معياري (0.668). وبشـكل عام يتبين أن مسـتوى أهمية الاندماج في البنك الأردني محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

الجدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أهمية الاندماج

ت	الاندماج	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig*	الترتيب	الأهمية
16	أعتقد أن الاندماج يدعم التفاعل مع النظام الداخلي ومكوناته الإلكترونية	4.090	0.604	18.028	0.000	5	مرتفع
17	يمكنني ادراك لغة الجسد الواحد للعاملين في مختلف دوائر البنك من خلال الاندماج معهم	3.910	0.668	13.621	0.000	8	مرتفع
18	أعتقد أن الاندماج الداخلي والخارجي في الأعمال المصرفية تعتمد على العلاقات بين البنوك	3.950	0.757	12.548	0.000	7	مرتفع
19	يساعد الاندماج في التوسع الأفقي والعامودي في الترويج لمنتجات البنك	4.200	0.568	21.107	0.000	3	مرتفع
20	يحقق الاندماج حالة الرضا لعملاء البنك	4.150	0.592	19.411	0.000	4	مرتفع
21	تعمل عملية الاندماج على دقة تحليل المخاطر وتحسين الأداء	4.060	0.632	16.752	0.000	6	مرتفع
22	يعبر الاندماج بين المستويات الوظيفية عن سلسلة مترابطة للعمليات في البنك	4.180	0.625	18.859	0.000	3	مرتفع
23	تساهم عملية الاندماج في تطوير وتوسيع اعمال البنك	4.210	0.700	17.271	0.000	1	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للإندماج	4.093	0.461				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.960). تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

وأخيراً، يبين الجدول (4−9) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالنمطية. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.040−4.200) بمتوسط كلي مقداره (4.135) على مقياس

ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع للنمطية. إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة "يميز النمط الخاص الموظف عن غيره بما لديه من مهارة عالية في جودة الأداء في البنك" بمتوسط حسابي بلغ (4.200) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.135)، وانحراف معياري بلغ (0.696). فيما حصلت الفقرة "يتوفر التفكير النمطي لدى العاملين في البنك و القيم الثقافية الأخرى (الطعام، اللباس، اللغة، الطقوس الدينية ...الخ" على المرتبة الثامنة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.040) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.135) وانحراف معياري (0.737).

وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية النمطية في البنك الأردني محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

الجدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أهمية النمطية

ت	النمطية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig*	الترتيب	الأهمية
24	أرى العاملين لهم القدرة على بناء أو إضافة أعمال تطبق بشكل متكرر	4.070	0.670	15.958	0.000	7	مرتفع
25	تساعد خدمة تكنولوجيا المعلومات في فهم وتخطيط مستويات الأعمال	4.180	0.609	19.365	0.000	2	مرتفع
26	تقيس أنشطة العمل مدى فهم مستويات أنشطة مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات	4.140	0.619	18.391	0.000	5	مرتفع
27	يتوفر التفكير النمطي لدى العاملين في البنك و القيم الثقافية الأخرى (الطعام ،اللباس ، اللغة ، الطقوس الدينية ...الخ)	4.040	0.737	14.103	0.000	8	مرتفع
28	يميز النمط الخاص الموظف عن غيره بما لديه من مهارة عالية في جودة الأداء في البنك	4.200	0.696	17.234	0.000	1	مرتفع
29	تدعم النمطية كإحدى عناصر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء في البنك	4.150	0.672	17.105	0.000	4	مرتفع
30	تساهم النمطية في تهيئة اجواء معينة داخل البنك من حيث التعامل مع العملاء	4.160	0.631	18.378	0.000	3	مرتفع
31	تعمل النمطية كميزة شخصية للعاملين في البنك لأنها تعبر عن أرائهم وسماتهم الشخصية	4.140	0.696	16.365	0.000	5	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للنمطية	4.135	0.454				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.960). تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

4 . 3 . 2. تحسين جودة أداء العاملين

لوصف وتحليل تحسين جودة أداء العاملين (الموثوقية؛ الأمن والخصوصية؛ المتاحية وخدمة العملاء)، قامت الطالبة بإستخدام المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية، وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجداول (4−10)؛ (4−11)؛ (4−12) و(4−13).

إذ يوضـــح الجدول (4−10) إجابات عينة الدراســـة عن العبارات المتعلقة بأهمية الموثوقية. حيث تراوحت المتوســـطات الحســـابية لهذا المتغير بين (4.210−4.380) بمتوســـط كلي مقداره (4.266) على مقياس ليكرت الخماســي الذي يشــير إلى المســتوى المرتفع للموثوقية. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "تعد الموثوقية احد اسـرار نجاح البنك في ســوق المنافســة المصــرفية المعاصــرة" بمتوســط حســابي بلغ (4.380) وهو أعلى من المتوســط الحســابي العام البالغ (4.266)، وانحراف معياري بلغ (0.707)، فيما حصلت الفقرة "نثق بوعودنا للعملاء بإيجاد الحلول للمشكلات المصرفية التي تواجههم" على المرتبة الخامســة والأخيرة بمتوســط حســابي (4.210) وهو أدنى من المتوســط الحسابي الكلي والبالغ (4.266) وانحراف معياري (0.742).

وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية الموثوقية في البنك الأردني محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

الجدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أهمية الموثوقية

ت	الموثوقية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig*	الترتيب	الأهمية
32	نثق بوعودنا للعملاء بإيجاد الحلول للمشكلات المصرفية التي تواجههم	4.210	0.742	16.295	0.000	5	مرتفع
33	نثق بتقديم المنتجات المناسبة من أهم أهدافنا في البنك	4.260	0.629	20.014	0.000	2	مرتفع
34	يثق العميل بجودة خدمات البنك الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني عند دعوة العميل لعرض المنتج الجديد عليه	4.260	0.799	15.765	0.000	2	مرتفع
35	تضمن الموثوقية تقديم خدمة الكترونية عالية الجودة في البنك للعميل والموظف	4.220	0.675	18.063	0.000	4	مرتفع
36	تعد الموثوقية احد اسرار نجاح البنك في سوق المنافسة المصرفية المعاصرة	4.380	0.707	19.504	0.000	1	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للموثوقية	4.266	0.545				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.960). تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

ويبين الجدول (4-11) إجابات عينة الدراســـة عن العبارات المتعلقة بأهمية للأمن والخصوصية. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.370-4.490) بمتوسط كلي مقداره (4.440) على مقياس ليكرت الخماســي الذي يشـــير إلى المســـتوى المرتفع للامن

والخصوصية. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "تضمن الخصوصية الارتقاء في جودة الخدمة على نطاق واسع لشعور العميل بالأمن والخصوصية" بمتوسط حسابي بلغ (4.490) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.440)، وانحراف معياري بلغ (0.577)، فيما حصلت الفقرة "توفر الخصوصية للعميل زيادة في انتمائه وولاءه للبنك ومدة تعامله مع البنك" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.370) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.440) وانحراف معياري (0.676). وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية الأمن والخصوصية في البنك الأردني محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

الجدول (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أهمية الأمن والخصوصية

ت	الأمن والخصوصية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig*	الترتيب	الأهمية
37	يحرص البنك على أمن وخصوصية وحماية المعلومات الشخصية للعميل والموظف	4.460	0.687	21.226	0.000	2	مرتفع
38	تضمن الخصوصية الارتقاء في جودة الخدمة على نطاق واسع لشعور العميل بالأمن والخصوصية	4.490	0.577	25.811	0.000	1	مرتفع
39	توفر الخصوصية للعميل زيادة في انتمائه وولاءه للبنك ومدة تعامله مع البنك	4.370	0.676	20.251	0.000	5	مرتفع
40	انعدام الأمن هو من احدى عقبات تنمية البيئة الالكترونية في البنك	4.440	0.640	22.475	0.000	3	مرتفع
41	يعتبر الشعور بالأمن من أقوى عناصر تحسين جودة الأداء تأثرا"	4.440	0.700	20.544	0.000	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للأمن والخصوصية	4.440	0.523				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.960). تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

ويشـير الجدول (4−12) إجابات عينة الدراسـة عن العبارات المتعلقة بأهمية المتاحية. حيث تراوحت المتوسـطات الحسـابية لهذا المتغير بين (4.110−4.300) بمتوسـط كلي مقداره (4.178) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع للمتاحية. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "يسـتطيع البنك تطوير برامج تدريب للعاملين لتمكينهم من مواجهة المشـكلات الإلكترونية الفنية والطارئة في البنك" بمتوسـط حسـابي بلغ (4.300) وهو أعلى من المتوسـط الحسـابي العام البالغ (4.178)، وانحراف معياري بلغ (0.659)، فيما حصـلت الفقرة "تهتم المتاحية بعنصـر السـرعة في ايجاد الحلول لأي مشـكلة تواجه العميل" على المرتبة الخامسـة والأخيرة بمتوسـط حسـابي (4.110) وهو أدنى من المتوسـط الحسـابي الكلي والبالغ (4.178) وانحراف معياري (0.750). وبشـكل عام يتبين أن مسـتوى أهمية المتاحية في البنك الأردني محل الدراسـة من وجهة نظر عينة الدراسـة كان مرتفعاً.

الجدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أهمية المتاحية

ت	المتاحية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	*Sig	الترتيب	الأهمية
42	يستجيب البنك بسرعة لاحتياجات العميل في أي زمان ومكان	4.100	0.745	14.758	0.000	4	مرتفع
43	تهتم المتاحية بعنصر السرعة في ايجاد الحلول لأي مشكلة تواجه العميل	4.110	0.750	14.786	0.000	5	مرتفع
44	يستطيع البنك الوصول إلى هدف تحقيق رضا العميل من خلال تلبية رغباته	4.190	0.734	16.204	0.000	2	مرتفع
45	تعمل المتاحية على تحسين عناصر جودة الأداء	4.190	0.630	18.866	0.000	2	مرتفع
46	يستطيع البنك تطوير برامج تدريب للعاملين لتمكينهم من مواجهة المشكلات الإلكترونية الفنية والطارئة في البنك	4.300	0.659	19.725	0.000	1	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمتاحية	4.178	0.563				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.960).تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

ويشـــير الجدول (4-13) إجابات عينة الدراســـة عن العبارات المتعلقة بأهمية خدمة العملاء. حيث تراوحت المتوسـطات الحسـابية لهذا المتغير بين (4.110-4.300) بمتوسـط كلي مقداره (4.202) على مقياس ليكرت الخماسـي الذي يشـير إلى المسـتوى المرتفع لخدمة العملاء. إذ جاءت في المرتبة

الأولى فقرة "يحرص البنك على التواصل مع عملائه لابلاغهم بأي متغيرات مصرفية جديدة " بمتوسط حسابي بلغ (4.280) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.202)، وانحراف معياري بلغ (0.636)، فيما حصلت الفقرة "تركز الإدارة على الخدمة الشخصية للعملاء لما لها من أثر ايجابي على جودة الأداء" على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.080) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.202) وانحراف معياري (0.720). وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية خدمة العملاء في البنك الأردني محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

الجدول (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أهمية خدمة العملاء

ت	خدمة العملاء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig*	الترتيب	الأهمية
47	تحرص الإدارة على تطوير خدمة العملاء لتغطية احتياجات عملاء البنك	4.190	0.646	18.404	0.000	3	مرتفع
48	تركز الإدارة على الخدمة الشخصية للعملاء لما لها من أثر ايجابي على جودة الأداء	4.080	0.720	14.994	0.000	4	مرتفع
49	تهدف خدمة العملاء في البنك إلى رفع مستوى رضا العميل مثل طرق الدفع الالكترونية	4.260	0.676	18.639	0.000	2	مرتفع
50	يحرص البنك على التواصل مع عملائه لابلاغهم بأي متغيرات مصرفية جديدة	4.280	0.636	20.097	0.000	1	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لخدمة العملاء	4.202	0.565				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.960). تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

4 . 4. تحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة:

للتحقق من طبيعة العلاقة بين متغير الدراسة المستقل مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بأبعاده (الإتصال؛ التوافق؛ الإندماج والنمطية) ومتغير الدراسة التابع جودة أداء العاملين بأبعاده (الموثوقية؛ الأمن والخصوصية؛ المتاحية وخدمة العملاء)، لجأت الباحثة إلى استخدام معامل ارتباط بيرسون Person، وكما هو موضح بالجدول (4–14).

الجدول (17): مصفوفة معاملات الإرتباط بين مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها وجودة أداء العاملين بأبعادها (N=100)

	الإتصال	التوافق	الإندماج	النمطية	الموثوقية	الأمن والخصوصية	المتاحية	خدمة العملاء
الإتصال	1							
التوافق	0.348** 0.000	1						
الإندماج	0.212* 0.034	0.390** 0.000	1					
النمطية	0.212* 0.034	0.177 0.078	0.454** 0.000	1				
الموثوقية	0.265** 0.008	0.299** 0.002	0.187 0.063	0.310** 0.002	1			
الأمن والخصوصية	0.454** 0.000	0.198* 0.048	0.136 0.178	0.055 0.590	0.454** 0.000	1		
المتاحية	0.289** 0.004	0.260** 0.009	0.374** 0.000	0.283** 0.004	0.420** 0.000	0.369** 0.000	1	
خدمة العملاء	0.200* 0.046	0.355** 0.000	0.371** 0.000	0.382** 0.000	0.354** 0.000	0.351** 0.000	0.510** 0.000	1

* *Significant at* $P \leq 0.05$

**Significant at $P \leq 0.01$

يبين الجدول (4-14) معاملات الارتباط بين مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها وجودة أداء العاملين بأبعادها، حيث يتضح وجود أربعة وعشرين علاقة ارتباطية دالة معنوياً تفاوتت في شدة ارتباطها. فقد تبين أن أعلى القيم الارتباطية ما بين المتغيرات المستقلة والتابعة كانت بين متغيري الإتصال والامن والخصوصية بقيمة بلغت (0.454**) وهي دالة عند مستوى احتمالي ($\alpha \leq 0.01$) فأقل، فيما كانت أقل القيم الارتباطية ما بين المتغيرات المستقلة والتابعة كانت بين التوافق من جهة والأمن والخصوصية بقيمة بلغت (0.198*) وهي دالة عند مستوى احتمالي ($\alpha \leq 0.05$) فأقل. وإجمالاً، وبالاستناد إلى النتائج المعروضة يظهر أن المتغيرات المبحوثة تترابط بعلاقات معنوية مما يؤشر أن الزيادة أو النقصان في إحداها سينسحب بالنتيجة زيادة أو نقصان على المتغيرات الأخرى. وهي نتيجة عملية تساهم بتحقيق جزء من أهداف الدراسة.

3.4. فحص الفرضيات:

قبل البدء في تطبيق تحليل الإنحدار لإختبار فرضيات الدراسة تم إجراء بعض الإختبارات وذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانات لفرضيات تحليل الإنحدار، إذ تم التأكد من عدم وجود إرتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة Multicollinearity بإستخدام معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF) وإختبار التباين المسموح به Tolerance لكل متغير من متغيرات الدراسة مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين المسموح به (VIF) للقيمة (10). وأن تكون قيمة التباين المسموح به Tolerance أكبر من (0.05).

وتم التأكد أيضاً من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي Normal Distribution بإحتساب معامل الإلتواء Skewness، إذ إن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الإلتواء تقل عن (± 1)، والجدول رقم (4-15) يبين نتائج هذه الإختبارات.

الجدول (18): نتائج اختبار تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء

ت	مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	VIF	Tolerance	Skewness
1	الاتصال	1.925	0.519	0.487
2	التوافق	1.179	0.848	−0.903
3	الاندماج	1.439	0.695	−0.594
4	النمطية	1.260	0.794	−0.346

يتضح من النتائج الواردة في الجدول(4−15) عدم وجود تداخل خطي متعدد Multicollinearity بين أبعاد المتغير المستقل (مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات)، وإن ما يؤكد ذلك قيم معيار إختبار معامل تضخم التباين (VIF) للأبعاد المتمثلة بـ (الاتصال؛ التوافق؛ الاندماج والنمطية) والبالغة (1.925؛ 1.179؛ 1.439؛ 1.260) على التوالي والتي تقل عن (10). كما يتضح أن قيم إختبار التباين المسموح به (Tolerance) تراوحت بين (0.519 − 0.848) وهي أكبر من (0.05) ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود إرتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة. وقد تم التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي بإحتساب معامل الالتواء (Skewness) حيث كانت القيم أقل من (±1).

وتأسيساً على ما تقدم وبعد التأكد من عدم وجود تداخل خطي بين أبعاد المتغير المستقل، وإن بيانات متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي فقد أصبح بالإمكان إختبار فرضيات الدراسة في البنك التجاري الأردني محل الدراسة.

4-4 اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة Ho

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (الاتصال؛ التوافق؛ الاندماج والنمطية) في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد وتحليل التباين للتحقق من أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (الاتصال؛ التوافق؛ الاندماج والنمطية) في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني، وكما هو موضح بالجدول(4-16).

الجدول (19): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني

المتغير التابع	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	Adjusted (R^2)	F المحسوبة	DF درجات الحرية		Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار		T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
جودة أداء العاملين	0.541	0.293	0.263	9.825	بين المجاميع	4	0.000	الاتصال	0.274	2.941	0.004
					البواقي	95		التوافق	0.186	1.891	0.062
								الاندماج	0.139	1.342	0.183
					المجموع	99		النمطية	0.186	1.900	0.060

يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \le 0.05$). قيمة F الجدولية عند مستوى (0.05<□) (2.467). قيمة t الجدولية عند مستوى (0.05 < □) (1.660).

يوضح الجدول (4-16) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لمرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (الإتصال) في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.541) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.293)، أي أن ما قيمته (0.293) من التغيرات في تحسين مستوى جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بمرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (الإتصال)، وفي السياق ذاته، أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد المعدل R^2 Adjusted قد بلغ (0.263) وهو ما يعكس المستوى الصافي للإهتمام بمرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (الإتصال) بعد التخلص من قيم الاخطاء المعيارية الناتجة عن جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني. إذ تبين وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). إذ بلغت قيمة F المحسوبة (9.825) وهي دالة إحصائياً عن مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وقد بلغت قيمة درجة التأثير β (0.274) للإتصال. وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بمرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (الإتصال) يؤدي إلى زيادة في تحسين مستوى جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني بقيمة (0.274). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيم t المحسوبة وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) والبالغة (2.941). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لمرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (الاتصال) في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وللتحقق من تأثير كل بعد من أبعاد مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة، تم تجزئة الفرضية الرئيسة إلى أربعة فرضيات فرعية، وكما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى H_{01}

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاتصال في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر الاتصال في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني، وكما هو موضح بالجدول (4-17).

الجدول (20): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير الاتصال في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني

المتغير التابع	ملخص الأنموذج Model Summary			جدول تحليل التباين الأحادي ANOVA				معاملات الإنحدار Coefficients		
	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	Adjusted (R^2)	DF درجات الحرية		F المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
جودة أداء العاملين	0.408	0.166	0.158	الإنحدار	1	19.559	0.000	0.408	4.423	0.000
				البواقي	98					
				المجموع	99					

يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). قيمة F الجدولية عند مستوى (0.05 < □) (3.938). قيمة t الجدولية عند مستوى (0.05 < □) (1.660).

يوضح الجدول (4−17) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر الإتصال في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للإتصال في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.408) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.166)، أي أن ما قيمته (0.166) من التغيرات في تحسين مستوى جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بالإتصال، وفي السياق ذاته، أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد المعدل Adjusted R^2 قد بلغ (0.158) وهو ما يعكس المستوى الصافي للإهتمام بالإتصال بعد التخلص من قيم الاخطاء المعيارية الناتجة عن جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني. كما تبين وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإتصال في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). إذ بلغت قيمة F المحسوبة (19.559) وهي دالة إحصائياً عن مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وقد بلغت قيمة درجة التأثير β (0.408) للإتصال. وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بالإتصال يؤدي إلى زيادة في تحسين مستوى جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني بقيمة (0.408). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيم t المحسوبة وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) والبالغة (4.423). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الأولى، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للاتصال في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثانية Ho2

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتوافق في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر التوافق في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني، وكما هو موضح بالجدول (4−18).

الجدول (21): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير التوافق في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني

	ملخص الأنموذج Model Summary			جدول تحليل التباين الأحادي ANOVA				معاملات الإنحدار Coefficients		
المتغير التابع	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	Adjusted (R^2)	DF درجات الحرية		F المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
جودة أداء العاملين	0.368	0.136	0.127	الإنحدار	1	15.362	0.000	0.368	3.919	0.000
				البواقي	98					
				المجموع	99					

يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). قيمة F الجدولية عند مستوى (0.05 > □) (3.938). قيمة t الجدولية عند مستوى (0.05 > □) (1.660).

يوضح الجدول (4−18) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر التوافق في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للتوافق في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.368) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.136)، أي أن

ما قيمته (0.136) من التغيرات في تحسين مستوى جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بالتوافق، وفي السياق ذاته، أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد المعدل Adjusted R^2 قد بلغ (0.127) وهو ما يعكس المستوى الصافي للإهتمام بالتوافق بعد التخلص من قيم الاخطاء المعيارية الناتجة عن جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني. كما تبين وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتوافق في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). إذ بلغت قيمة F المحسوبة (15.362) وهي دالة إحصائياً عن مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وقد بلغت قيمة درجة التأثير β (0.368) للتوافق. وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بالتوافق يؤدي إلى زيادة في تحسين مستوى جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني بقيمة (0.368). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيم t المحسوبة وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) والبالغة (3.919). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثانية، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للتوافق في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثالثة Ho_3

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإندماج في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر الإندماج في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني، وكما هو موضح بالجدول (4-19).

الجدول (22): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير الإندماج في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني

	ملخص الأنموذج Model Summary			جدول تحليل التباين الأحادي ANOVA				معاملات الإنحدار Coefficients		
المتغير التابع	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	Adjusted (R^2)	DF درجات الحرية		F المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
جودة أداء العاملين	0.354	0.125	0.116	الإنحدار	1	14.035	0.000	0.354	3.746	0.000
				البواقي	98					
				المجموع	99					

يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى (α≤0.05). قيمة F الجدولية عند مستوى (0.05 > □) (3.938). قيمة t الجدولية عند مستوى (0.05 > □) (1.660).

يوضح الجدول (4-19) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر الإندماج في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للإندماج في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني، إذ بلغ معامل

الارتباط R (0.354) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.125)، أي أن ما قيمته (0.125) من التغيرات في تحسين مستوى جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بالإندماج، وفي السياق ذاته، أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد المعدل Adjusted R^2 قد بلغ (0.116) وهو ما يعكس المستوى الصافي للإهتمام بالإندماج بعد التخلص من قيم الاخطاء المعيارية الناتجة عن جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني. كما تبين وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتوافق في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). إذ بلغت قيمة F المحسوبة (14.035) وهي دالة إحصائياً عن مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وقد بلغت قيمة درجة التأثير β (0.354) للإندماج. وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بالإندماج يؤدي إلى زيادة في تحسين مستوى جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني بقيمة (0.354). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيم t المحسوبة وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) والبالغة (3.746). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثالثة، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للإندماج في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الرابعة Ho4

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية النمطية في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر النمطية في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني، وكما هو موضح بالجدول (4-20).

الجدول (23): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير النمطية في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني

	ملخص الأنموذج Model Summary			جدول تحليل التباين الأحادي ANOVA				معاملات الإنحدار Coefficients		
المتغير التابع	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	Adjusted (R^2)	DF درجات الحرية		F المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
جودة أداء العاملين	0.340	0.116	0.107	الإنحدار	1	12.812	0.001	0.340	3.579	0.001
				البواقي	98					
				المجموع	99					

يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). قيمة F الجدولية عند مستوى (0.05 > □) (3.938). قيمة t الجدولية عند مستوى (0.05 > □) (1.660).

يوضح الجدول (4-20) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر النمطية في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للنمطية في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني، إذ بلغ معامل

الارتباط R (0.340) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.116)، أي أن ما قيمته (0.116) من التغيرات في تحسين مستوى جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بالنمطية، وفي السياق ذاته، أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد المعدل Adjusted R^2 قد بلغ (0.107) وهو ما يعكس المستوى الصافي للإهتمام بالنمطية بعد التخلص من قيم الاخطاء المعيارية الناتجة عن جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني. كما تبين وجود أثر ذي دلالة إحصائية للنمطية في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). إذ بلغت قيمة F المحسوبة (12.812) وهي دالة إحصائياً عن مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وقد بلغت قيمة درجة التأثير β (0.340) للإندماج. وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بالنمطية يؤدي إلى زيادة في تحسين مستوى جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني بقيمة (0.340). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيم t المحسوبة وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) والبالغة (3.579). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الرابعة، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للنمطية في تحسين جودة أداء العاملين بأبعادها مجتمعة في البنك التجاري الأردني عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

5-1 المقدمة

5-2 الاستنتاجات

5-3 التوصيات

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

1.5. المقدمة:

بعد التوصل إلى نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات، فإن الطالبة وبعد الجهود المبذولة في إعداد هذه الدراسة ستركز في هذا الفصل على استنتاجات الدراسة، والتوصيات التي ستقدمها للبنك بهدف الاطلاع عليها والاستفادة منها.

2.5. الاستنتاجات:

1- أظهرت نتائج وصف المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة (الجنس،العملا، والمؤهل العلمي، والشهادات المهنية، وسنوات الخبرة) أن غالبية أفراد العينة التي شملتها الدراسة هم من الذكور وبنسبة 54%، ولكن وفي ذات الوقت لوحظ ارتفاع نسبة الإناث إلى 46%، ونعكس هذه النتيجة سياسة التوظيف التي يطبقها البنك التجاري الأردني والتي تعبر عن عدالة توزيع فرص العمل بين الذكور والإناث الأردنيين، وتشير النتائج أيضاً إلى 73% من العاملين تقع أعمارهم ضمن الفئات العمرية الشابة التي تتراوح أعمارهم بين أقل من 30 سنة و39 سنة، ونستنتج من ذلك أن لدى البنك طاقات عملية كبيرة يعول عليها تحمل أعباء العمل. ومن الملفت للنظر أن أفراد عينة الدراسة على مستوى رفيع من التأهيل العلمي حيث أن 65% منهم من حملة شهادات الماجستير والدكتوراة ومن مختلف التخصصات المالية والمحاسبية والإدارية مما يستنتج من ذلك أن إدارة البنك التجاري تتوجه بخطى مدروسة نحو النمو والتقدم، ويمكن اعتبارها ميزة تنافسية يتمتع بها البنك التجارية، وهناك 16% من أفراد العينة

من حملة شهادة البكالوريوس، والباقي 19% يحملون الدبلوم الموسط، ويعتقد أن هذه الفئة يمكن رفع كفاءتها من خلال التدريب والتوجيه المستمر.

ومن حيث القدرات الفنية والمهنية وجد أن 8% من أفراد العينة يحملون شهادة (CPA) و 7% (CMA) و 3% (JCPA). و 82% يحملون شهادات مهنية أخرى إلى جانب مؤهلاتهم العلمية، ويمكن الاستنتاج من بيانات الخبرة أن 69% من أفراد العينة تتراوح خبراتهم بين 6 سنوات وأكثر من 15 سنة، وهو ما يعزز من قدرة إدارة البنك على اتخاذ القرارات التشغيلية والاستراتيجية التي تؤكد على امكانية تحقيق الرؤيا المستقبلية المنشودة للبنك. وعلى الرغم من وجود الايجابيات العديدة في البنك التجاري الأردني إلا أنه يوجد بعض فئات العاملين غير المؤهلين علمياً وإدارياً بحاجة إلى تطوير قدراتهم الإدارية وتجديدها.

2- أظهرت نتائج المتوسطات الحسابية وقيم t الجدولية أن مستوى أهمية الاتصال كان مرتفعاً وعلى الرغم من هذه النتيجة الايجابية إلا أن التوافق على التزام الموظفين بتطبيق المحاسبات بصورة ملائمة ومنسقة في البنك يعتبر منخفضاً، وهي ملاحظة تستوجب الانتباه إليها من قبل إدارة البنك لمعرفة أسباب ذلك وإيجاد الحلول المناسبة إليها، خاصة وأن مستوى التوافق على الانسجاج الداخلي في أداء مدراء الفروع ظهر بصورة غير مرضية نسبياً، وبعض المدراء لا يدركون أهمية العمل بلغة الجسد الواحد عندما يندمجون مع بعضهم البعض في أداء عمل ما، والاستنتاج الملفت للنظر هو أن الثقافة التنظيمية للمدراء ليست في المستوى الذي يمكن المدراء من التنسيق فيما بينهم للاختلاف النسبي بينهم في القيم الثقافية، ويظهر من ذلك أنهم ينحدرون من ثقافات أردنية جغرافية واجتماعية مختلفة، مما يتطلب من إدارة البنك تعزيز الثقافة التنظيمية بمزيد من اجراءات التوعية في هذا الجانب.

3- وفيما يتعلق بمتغيرات تحسين جودة الأداء لوحظ أنها جاءت مرتفعة، فالبنك يضمن المحافظة على خصوصية جودة الخدمة للعملاء لكي يشعروا بالأمن على ودائعهم وتعاملاتهم مع البنك، إلا أن بعض المدراء لا يثقون بوعودهم للعملاء بإيجاد الحلول المناسبة للمشكلات المصرفية التي تواجههم، ولا يهتمون بعنصر السرعة في إيجاد الحلول التي تواجه العميل.

4- يمكن الاستنتاج من تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أهمية"المتاحية" أنها مرتفعة بصورة عامة، إلا أنه وبالرغم من هذه النتيجة الايجابية أن مدراء البنك لا يركزون بصورة كافية على الخدمة الشخصية للعملاء لما لها من أثر إيجابي على جودة الأداء، وهي ملاحظة جديرة بالاهتمام من جانب إدارة البنك.

5- أثبتت الدراسة أنه في حالة إختبار تأثير مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها في تحسين جودة أداء المدراء في البنك التجاري الأردني، يظهر وجود تأثير معنوي لبعد الإتصال فقط في تحسين جودة أداء المدراء في البنك التجاري الأردني.

6- بينت نتائج تحليل الإنحدار البسيط لإختبار الفرضيات وجود تأثير لأبعاد مرونة تكنولوجيا المعلومات بشكل منفرد في تحسين جودة أداء المدراء في البنك التجاري الأردني، حيث تبين أن أقوى المتغيرات تأثيراً كان بعد الإتصال بدرجة تأثير بلغت (0.408) بالمقارنة مع الأبعاد الأخرى والبالغة على التوالي (0.368) للتوافق، (0.354) للإندماج و (0.340) لبعد النمطية.

3.5. التوصيات:

- حث إدارة البنك التجاري الأردني ومثيله من البنوك على تعزيز ثقافة جودة الأداء للعاملين فيما يعكس رؤية البنك وتوجهاته المستقبلية.
- هناك حاجة لتطوير أداء فئة المدراء غير المؤهلين علمياً من خلال تدريبهم وتأهيلهم علمياً لرفع كفاءتهم في عملية اتخاذ القرارات التشغيلية.
- ضرورة التعرف على أسباب عدم التزام المدراء بتطبيق المحاسبات بصورة ملائمة، وتعتقد الباحثة أن أحد هذه الأسباب هو ضعف مستوى التنسيق بين المدراء.
- ضرورة تطوير الثقافة التنظيمية (المؤسسية) للمدراء، والمقصود بالثقافة التنظيمية مجموعة القيم الاجتماعية والأخلاقية والسلوكية وغيرها، فالمدراء جاؤوا من خلفيات ثقافية مختلفة ومن مناطق جغرافية أردنية قد تكون متباعدة، مما يتطلب من إدارة البنك الحاقهم ببرامج تدريبية ومعرفية متقدمة لاكسابهم مهارات التعامل مع بعضهم ومع العملاء ومع العملاء بلغة الجسد الواحد خاصة عندما يندمجون مع بعضهم البعض في العمل، وهو شعار يرفعه البنك ويطبقه على جميع العاملين لديه.
- هناك حاجة لنظام جديد للرقابة على أداء بعض المدراء فمنهم يعطون وعوداً للعملاء ثم لا يثقون هم أنفسهم بالوعود التي يعطونها للعملاء لحل مشاكلهم بطريقة مناسبة، وبعضهم لا يهتم بعنصر السرعة في إيجاد الحلول التي تواجه العميل، والبعض الآخر منهم لا يركز بصورة كافية على الخدمة الشخصية للعملاء لما لها من أثر سلبي على جودة أدائهم.
- هناك حاجة لنظام حديث يعنى بعملية حماية المعلومات من السرقة والقرصنة من أي تدخل خارجي يؤدي إلى احداث أضرار في المعلومات وبينات العملاء.

- هناك حاجة لالحاق المدراء والفنيين في البنك في برامج تدريب متقدمة لاكتساب مهارات متطورة في مجال تكنولوجيا المعلومات لتحسين وتطوير جودة أداء العاملين في مواجهة المشكلات الفنية التي تواجه العمل المصرفي في وقتنا الحاضر خاصة الإرهاب الالكتروني المصرفي (مثل: حوادث القرصنة، والتدخل والتطفل في الشبكات الإلكترونية، وسرقة الأموال، واعتراض المعلومات وزرع الفيروسات...الخ).
- ضرورة زيادة التنسيق والتعاون مع البنوك التجارية الأخرى في مجال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في التعامل اليومي بين المجتمع والمصارف التجارية الأردنية.

المصادر والمراجع

المراجع العربية:

-**أبو غنيم**، أزهار نعمة عبد الزهرة (2007) **المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي**، دراسة حالة في الشركة العامة للأسمنت الجنوبية، رسالة دكتوراة مقدمة الى الجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والإقتصاد.

-**ابو فأرة**، يوسف(2004) **التسويق الإلكتروني، عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

-**أبو قبة**، عاهد جبير (2004) **مدى تطبيق إدارة المعرفة والمعلومات في الوزارات المركزية في الأردن**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، ا لأردن.

-**اسماعيل**، نور (2008) **تقييم أداء الموارد البشرية ومدى المساهمة في رفع أداء المنشآت العامة**، نموذج شركات الغزل والنسيج، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تشرين، دمشق سوريا.

-**البغدادي**، عادل هادي حسين(2006) **العلاقة بين التعلم التنظيمي وإدارة المعلومات وأُثرها في تحقيق قيمة لأعمال المنظمة**، دراسة ميدانية في المصارف الأهلية العراقية، رسالة دكتوراه مقدمة إلى الجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والإقتصاد.

-**بسباس**، وجدي سالم(2002) **البنية التحتية لتقنية المعلومات ومستقبل التعليم**، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الحالوس، جامعة السابع من ابريل، جمهورية مصر العربية.

-**بسيسو**، محمد (2010) **أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

-**بلقيديوم**، صباح (2014) **أنظمة المعلومات الاستراتيجية كأداة لتحقيق التميز في منظمات الأعمال**- تجربة مؤسسة اتصالات الجزائر، دراسة حالة في الجزائر.

-**التميمي**، وسام خالد(2007)، **العلاقة بين القيم الثقافية وتقانة المعلومات وأثرها في صنع وإتخاذ القرارات**، دراسة تشخيصية آراء عينة من العاملين في الدارة الفنية- وزارة النفط، دراسة ماجستير مقدمة إلى جامعة بغداد.

- **الجداية**، محمد نور(2004) **المنظمة الإلكترونية مع التركيز على عمليات الأعمال: دراسة تحليلية للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

-**جمعة**، أحمد علي وخليل، عطا الله(2002) معايير التدقيق وتكنولوجيا المعلومات، **مجلة آفاق جديدة**، جامعة المنوفية، العدد الأول والثاني.

-**الحسبان**، عطا الله(2007) **مدى مواكبة المدققين الداخليين لمتطلبات تكنولوجيا معلومات أنظمة الرقابة الداخلية في شركات المساهمة العامة الأردنية**، المنارة، المجلد14، العدد1، 1-19.

- **الحلو**، برهان صباح (2000) **أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك الأردنية من منظور القيادات المصرفية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، عمان، الأردن.

- **الحمداني**، ناهدة اسماعيل وعلي، علي أكرم،(2010). رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين: دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل، **مجلة تنمية الرافدين**، العدد(98)، مجلد(32)، ص:119-145، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، بغداد.

-**الحوري**، فالح عبد القادر (2004) **استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية**، تطوير نموذج في قطاع المصارف الأردنية، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعةعمان العربية للدراسات، الأردن، عمان.

-**الحوامدة**، نضال والفهداوي، فهمي (2002) **أثر فضيلة التقوى في الأداء والرضا الوظيفي**، دراسة ميدانية لبعض الموظفين الحكومين، سلسلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة مؤتة، الأردن.

-**حسن**، حسين(2008) **استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال**، إثراء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.

-**الدحلة**، فيصل(2001) **تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى تحسين تقييم الأداء**، مكتبة ابن سيناء، القاهرة، مصر.

-**الدلاهمة**، سليمان مصطفى(2008) **أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1.

-**الدليمي**، إحسان علاوي حسين(2006) **تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية**، دراسة ميدانية في عينة مختارة من كليات جامعة بغداد، رسالة دكتوراة مقدمة إلى جامعة بغداد، بغداد.

-**الرتيمي**، محمد ابو القاسم(2002) **البنية التحية لتقنية المعلومات ومستقبل التعليم**، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الحاسوب، جامعة السابع من ابريل. ج.م.ع.

-**الرويلي**، أنوع عنان(2004) **أثر السمات الشخصية في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأجهزة المركزية للإدارة العامة بالمملكة العربية السعودية**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

-**السالم**، مؤيد سعيد(2008) **إدارة الموارد البشرية**. دار إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.

-**السلمي**، علي(2005) **إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية**، القاهرة، مكتبة غريب، ط3.

-**الصباح**، عبد الرحمن (1998) **نظم المعلومات الإدارية**، دار الضياء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

-**الصفار**، أحمد عبد اسماعيل(2008) **تأثير رأس المال البشري في الأداء المصرفي**: دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي المصارف التجارية الأردنية، مجلة الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العدد (70): 84-108.

- **الطالب**، صلاح عبد الرحمن مصطفى(2008) **قياس جودة الخدمات المصرفية في المصارف الاسلامية الأردنية**: دراسة تحليلية ميدانية، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة جرش، عمان الأردن.

-**الطيان**، سوسن صبحي(2000) **البيئة والأداء: دراسة تحليلية حول أثر البيئة على أداء الشرطة النسائية في جهاز الأمن العام الأردني**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

-طالب، احمد العلي (2007) الاعمال المصرفية الالكترونية وتطبيقاتها، دراسة ميدانية في القطاع المصرفي السوري.

-**العبادي**، باسمة عبود مجيد(2006) **أثر نظام المعلومات في دعم صناعة القرار**، دراسة حالة في المركز الوطني للاستشارات والتطوير الإداري، رسالة ماجستير مقدمة إلى هيئة التعليم التقني.

-**العباسي**، عادل(2010) **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المزيج التسويقي المصرفي: دراسة استطلاعية في مصرف الرافدين**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة، جامعة بغداد.

-**العجلوني**، عبد الفتاح محمد(2005) **تقييم تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في شركات مختارة من القطاعين العام والخاص**، دراسة حالة في شركة الملكية الأردنية والبنك العربي، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة آل البيت، الأردن، عمان.

-**العزاوي** نجم، وجواد، عباس(2010) **الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

-**عباس**، سهيلة محمد وعلي، علي حسين(2005) **إدارة الموارد البشرية**، دار وائل للنشر والتوزيع. عمان، الأردن.

- **عبد الحفيظ**، ابراهيم(2000) تحديات المراجعة تجاه تنمية صفقات التجارة الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونياً من خلال تأكيدات الثقة في النظم الإلكترونية والثقة في المواقع لجمهور العملاء المتعاملين معها، **مجلة الدراسات المالية والتجارية**، العلوم الإدارية، بني سويف، ، 174-193.

-**عبد الله**، محمد (2011) الاتجاهات الحديثة لأعمال المصارف، **الصيرفة الالكترونية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا.

-**عباس**، علي(2012) **الرقابة الإدارية في منظمات الأعمال**، دار إثراء للنشر والتوزيع. عمان، الأردن.

-**عجام**، ابراهيم محمد حسن(2007) **تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الاستراتيجي**، دراسة تحليلية مقارنة آراء عينة من مديري المصارف العراقية، رسالة دكتوراة مقدمة إلى الجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والإقتصاد، بغداد.

-**عماد**، بن محمد مظلوم(2013) **تصورات استراتيجية لمعالجة البطالة في المملكة العربية السعودية**، ريادة الأعمال، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

- **الغماس**، عبد العزيز(2006) **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

-**غنيم**، حمود الطشة(2007) **درجة الالتزام بالشفافية الإدارية في وزارة التربية والتعليم في دولة الكويت من وجهة نظر العاملين فيها**، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

-**الفروخ**، فايز(2003) **أثر عملية التعلم التنظيمي في الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة في الأردن**، جامعة مؤتة، الكرك، عمان، الأردن.

-**فريدة**، بن منصور(2014) **الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الإقتصاد الرقمي**، دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري.

-**القيم**، كامل حسون (2006) **مناهج وأساليب كتابة البحث العلمي في الدراسات الإنسانية**، دار السيما للتصاميم والطباعة. العراق، بغداد.

-**الكيلاني**، عثمان، البياتي، هلال، السالمي، علاء(2006) **أساسيات نظم المعلومات الإدارية**، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

-**آل يحي**، احمد يحيى(2006) **أثر التكاليف البيئية على تكلفة المنتج في المنشآت الصناعية السودانية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

-**اللامي**، داود، غسان قاسم (2005) **تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات-** دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية، رسالة ماجستير، جامعة بغداد، كلية الادارة والاقتصاد، بغداد.

-**اللوزي**، موسى سلامة(2002) **السلوك التنظيمي للأفراد العاملين وأثره على مستوى التطوير الإداري في القطاع العام في الأردن: دراسة ميدانية**، مجلة دراسات العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية م(29)، ع(1)، عمان، الأردن.

-**الهيتي**، خالد(2003) **إدارة الموارد البشرية**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

-**محجوب**، وجيه(2002) **البحث العلمي ومفاهيمه**، بغداد، العراق.

- **نصير**، محمود(2005) **التسويق الإلكتروني**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- **نصيرات**، فريد(2007) الجودة الشاملة والأداء المؤسسي: دراسة استطلاعية لآراء الإداريين في بعض المستشفيات القطاع الخاص في منطقة عمان/ الأردن، **مجلة دراسات العلوم الإدارية**، المجلد(34)، العدد(2):238-257.

-**هارون**، سهام(2005) **الاتجاهات الإستراتيجيات الحديثة في إدارة الموارد البشرية**، المؤتمر العلمي السنوي الحادي والعشرين، القاهرة، مصر.

- **يوسف**، فريهان(2008) إدارة المخاطر المصرفية، **بحث علمي**، كلية العلوم الادارية والمالية، جامعة الاسراء، عمان، الأردن.

المراجع الأجنبية:

-**AL-Jaafari** (2005). **IT Systems Evaluation Process in Local and Foreign Banks Operating in Jordan and its Effect on Their Effectiveness**. Unpublished Study.9-18, The University of Jordan.

-**Anonymoons**,**Google Milestones**. www.google.com.

-Bruce, H. Nearon, Auditing E-Business, The CPA Journal, Vol. 70, Issue 11, Nov 2000, p22.

-**Brien, and walker**.(2013). Designling Effective Performance Appraisal System. **Journal of HRM**, 461,(6),197-201.

-**Bomil,and Ingoo**.(2003). The Impact of Customer Trust and Perception of Security Control on the Acceptance of Electronic Commerce, **International Journal of Electronic Commerce**,7,(3),135-136.

-**Chang** (2011). **Performance Implications of Knowledge Management Processes**. Examining the Roles of Infrastructure Capability and Business Strategy. Expert Systems With Applications, 38,(5),6170-6178.

-**Chen**, (2010). **Factors Affecting Business- to- Business Electronic Commerce Success: An Empirical Investigation**, A dissertation PHD, Nova Southeastern University, Florida, U.S.A.

-**Chen**, L.; lee, H.; and Mayer,W. (2001). **The Impact of Security Control Business to Consumer Electronic Commerce**, **Human Systems Management**, 20, 139-147.

-**Chruden and Sherman** (2010). **HRM, South Western Bublishing**, Ohio- U.S.A 7th ed.

-**Degbesan, A., and Higgins**, M.J. (2010). The Intra- Alliance division of value created through collaboration, **Strategic Management Journal**,Vol .2.(1), 187-211.

- **Ganesan**, Shanker(1994). Determinants of Long Term Orientation in Buyer Seller Relationships, **Journal of Marketing**, April, Vol.58, No.2, p1-19.

-**Gunasegrama A. and.Nagi. y** (2004), Information Systems in Supply Chain Integration and Management, **Europea Journal of Operation Research**.159.

-**Heales**, J. (2010). Organizational Impact of System Quality, Information Quality, and Service Quality. **The Journal of Strategic Information Systems**, 19,(3),207-228.

-**Ifac**. Itc,(2002) E-Business and the Accountants, **www.ifac.org**.

-**Karajewisky**, L. Ritaman, K.(1996). **Operation Management: Strategy and Analysis**. 4th. Ed.

-**Kasper& McCormak**,(2000), The Extended Supply Chain: A Statistical Study Online. Available: **http://www.kmaccorm241@Aol.com.**

-**Khatib** F, Awwad M, (2003), **Measuring of Service Quality of Marketing Information System Technology**, Mutah Lil Buhuth Wad Dirasat, Vol. 18, No.4,p108.

-**Laudon, K., and Laudon**, J.(2006). **Management Information System**. 9 Ed, Pearson Education .N.G.USA.

-**Lih-** Bin, and Wang, Ying. (2012). Title The Effects of Retail Channel Integration Through the Use of Information Technologies on Firm Performance. **Journal of Operations Management**, 30,(5),368-338.

-**Lucas** (2000). **Information technology and the New Worked Economy** N.Y, H.C. publication.

-**Lavinghouze** SR, Snyder.K(2013) Developing Your Evaluation Plans Acritical Component of Public Health Program Infrastructure American **Journal of Health Education** 2.

-**Mckeon**. (2002). **Information Technology and the New Worked Economy**, N.Y, H.C. publication.

-**Mohammad**. A, Ahmad, K. Shuib, B.(2010). A Proposed Instrument Dimensions for Measuring E-Government Service Quality, International **Journal of U- nd E- Service, Science and Technology**, Vol.3, No.4.

-**Morgan**. S(2010) **Introduction to IT Infrastructure Components and their Operation**.9 editions.USA.

- **Morris**, CV. Arrway, Sr (2000) **What Every Auditor Needs to Know About E Commerc, Internal Auditor**, Vol. 57, Issue 3,p.56-60.

-**Peuttand**, A.; Fletcher; Hasson, A. (2004). **Multiplysics simulation online magazine and journals,** 10,(3),291-200.

-**Poster**, T., and Streib, G.(2005). **Elements of Strategic Planning and Management in Municipal Government:** State After Two Decades, Public Administration Review,65,(1),45-56.

-**Prasad**, and Heales. (2010). A Capabilities- Based Approach to Obtaining A Deeper Understanding of Information Technology Governance Effectiveness: Evidence from IT Steering Committees .**International Journal of Accounting Information Systems**, 11,(3),214.232.

-**Rao**,S,D. Senecal, S., le,T(2006) **How Buyers Expected Benefits Perceived Risks and E-Business Readiness Influence their E-Marketplace Usage**, Industrial Marketing Management,6110.

-**Standing**, C. and Lin, C.(2007). “**Organizational Evaluation of the Benefits, Constraints, and Satisfaction of Business-to-Business**

Electronic Commerce”. International Journal of Electronic Commerce,11(3).

-**Sock** H. Chung(2003) **Communications of Association for Information Systems**, V.11.

-**Turban**, E. F, McKan, and James W.(2002). **“ Information Technology for Management Improving Quality and Productivity**”. New Yourk: John Wiley.

-**Troung**, D.; Rao, S.; Subba, S.; Sylvain and Le, T.(2006). How Buers, Expected Benefits, Perceived Risks, and E- Business Readiness Influence their E- Market Place Usage, **Industrial Marketing Management**, Avaliable online at: www. Sciencedirect.com. p.11.

-**Wallace** (2005). **Trade-off between Customer service and Cost integrated supply chain design**),P 3-7.

- **Wang, Cheng Lu, Siu, Noel Y.M, and Barnes, Baradley R**. (2008). The Significance of Trust and Renqing in the Long Term Orientation of Chinese Business to Business Relationship, **Industrial Marketing Management**, 37, p819-824.

-**Young, D.; Kumar, V.; and Kumar**, U. (2012). Relationship between Quality Management Practices and Innovation. **Journal of Operations Management**, 30,(4),295-315.

- **Young**, S. David Stephen F. O Byrne**, opcit**,pp32-40.

-**Zhu,** Keven , (2004), The Complementary of Information Technology Infrastructure and E- Commerce Capability: A Resource Based Assessment of Their Business Value, **Journal of Management IS**, Vol. 21, No.1,p167-202.

ملحق (1): الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الشرق الأوسط

- كلية الأعمال-

قسم الأعمال الإلكترونية

الزملاء والزميلات مدراء الفروع ومدراء الادارات ورؤساء الأقسام العاملين في البنك التجاري الأردني المحترمين،

تحية طيبة وبعد،

إنني على ثقة تامة بأنكم ستكونون عونا" لي في استيفاء الاستبانة المرفقة، حيث أنني أقوم بدراسة " **أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الأداء في البنك التجاري الأردني"** وذلك للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال الإلكترونية.

لذا أرجو من حضراتكم التكرم بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبانة المرفقة، وأرجو إختيار اجاباتكم التي تعبر بموضوعية وواقعية عن وجهة نظركم، لما لذلك من أهمية على صدق نتائج الدراسة، وبهذه المناسبة أؤكد لكم بأن اجاباتكم ستعامل بكل سرية وأمان ولن يتم استخدامها إلا لغايات البحث العلمي فقط.

شاكرة" لكم حسن تعاونكم في إنجاح مساعي الباحثة

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثة : سوزان القواسمي

"الاستبانـة"

أولا : وصف المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة:

الرجاء وضع إشارة (√) في المكان المناسب

1- الجنس ☐ ذكر

☐ أنثى

2- العمر: ☐ 30 فأقل ☐ 40 -49

☐ 30- 39 ☐ 50- 59

3- المؤهل العلمي: ☐ دبلوم متوسط فأقل ☐ ماجستير

☐ بكالوريوس ☐ دكتوراة

4- الشهادات المهنيـة: ☐ CPA ☐ CMA

☐ JCPA ☐ شهادات أخرى

5- سنـــــوات الخبرة: ☐ 5 فأقل ☐ 6- 10

☐ 11-15 ☐ 15- فأكثر

ثانياً : المتغيرات المستقلة: عناصر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

يرجى التكرم بالإجابة على العبارات التالية بوضع إشارة (√) على إجابتك التي تعبر عن وجهة نظرك:

أ- الاتصال

الرقم	العبارات	موافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
1	الاتصال هي الوسيلة الأكثر استخداما لإرسال واستقبال البيانات من والى عملاء البنك					
2	يستخدم العاملين مجموعة وسائل اتصال تسهل جميع العمليات في البنك					
3	يحرص البنك على استخدام الشبكة الأنسب لتطوير مهارات الموظفين في تكنولوجيا المعلومات					
4	يمتلك البنك مجموعة متطورة من وثائق النص الإلكترونية المترابطة مع بعضها البعض					
5	يستخدم البنك شبكة الانترنت لأنها الشبكة الرئيسية في استخدام النصوص والبرامج الالكترونية					
6	تقوم شبكة الانترنت بربط الأنظمة الالكترونية داخل وخارج البنك لتسهيل عملية الاتصال في البنك					
7	تسمح شبكة الاكسترانت بدخول موظفين مختارين من البنك للحصول على معلومات للحفاظ على أمن المعلومات					
8	يهدف الاتصال الى فتح روابط جديدة بين المستويات الإدارية في البنك					

ب - التوافق

الرقم	العبارات	موافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
9	يتوافق البنك في استخدام الوسائل الإلكترونية المختلفة					
10	يستطيع الموظف تبادل المعلومات بسرية عبر الايميل للتوصل للنتائج من خلال التوافق					
11	يكون التوافق واضحا في أداء العاملين في البنك بالانسجام الداخلي الكامل					
12	يجسد عنصر التوافق العمل الحسي مع العمل الفني والتقني داخل البنك					
13	يظهر لنا عنصر التوافق الأثر الايجابي في توحيد عمل البنك على كافة مستوياته الوظيفية					
14	يشجع التوافق الموظفين على الإلتزام بتطبيق المحاسبات بصورة ملائمة ومنسقة في البنك					
15	يقيس التوافق مدى انسجام الموظفين في انجاز المهام المطلوبة منهم					

ج- الاندماج

الرقم	العبارات	موافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
16	أعتقد أن الاندماج يدعم التفاعل مع النظام الداخلي ومكوناته الإلكترونية					
17	يمكنني ادراك لغة الجسد الواحد للعاملين في مختلف دوائر البنك من خلال الاندماج معهم					
18	أعتقد أن الاندماج الداخلي والخارجي في الأعمال المصرفية تعتمد على العلاقات بين البنوك					
19	يساعد الاندماج في التوسع الأفقي والعامودي في الترويج لمنتجات البنك					
20	يحقق الاندماج حالة الرضا لعملاء البنك					
21	تعمل عملية الاندماج على دقة تحليل المخاطر وتحسين الأداء					
22	يعبر الاندماج بين المستويات الوظيفية عن سلسلة مترابطة للعمليات في البنك					
23	تساهم عملية الاندماج في تطوير وتوسيع اعمال البنك					

د- النمطية

الرقم	العبارات	موافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
24	أرى العاملين لهم القدرة على بناء أو إضافة أعمال تطبق بشكل متكرر					
25	تساعد خدمة تكنولوجيا المعلومات في فهم وتخطيط مستويات الأعمال					
26	تقيس أنشطة العمل مدى فهم مستويات أنشطة مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات					
27	يتوفر التفكير النمطي لدى العاملين في البنك و القيم الثقافية الأخرى (الطعام ،اللباس ، اللغة ، الطقوس الدينية ...الخ)					
28	يميز النمط الخاص الموظف عن غيره بما لديه من مهارة عالية في جودة الأداء في البنك					
29	تدعم النمطية كإحدى عناصر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء في البنك					
33	تساهم النمطية في تهيئة اجواء معينة داخل البنك من حيث التعامل مع العملاء					
31	تعمل النمطية كميزة شخصية للعاملين في البنك لأنها تعبر عن أرائهم وسماتهم الشخصية					

ثالثا" المتغيرات التابعة: عناصر تحسين جودة أداء العاملين:

يرجى التكرم بالإجابة على العبارات التالية بوضع إشارة (√) على إجابتك التي تعبر عن وجهة نظرك:

أ- الموثوقية

الرقم	العبارات	موافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
32	نثق بوعودنا للعملاء بإيجاد الحلول للمشكلات المصرفية التي تواجههم					
33	نثق بتقديم المنتجات المناسبة من أهم أهدافنا في البنك					
34	يثق العميل بجودة خدمات البنك الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني عند دعوة العميل لعرض المنتج الجديد عليه					
35	تضمن الموثوقية تقديم خدمة الكترونية عالية الجودة في البنك للعميل والموظف					
36	تعد الموثوقية احد اسرار نجاح البنك في سوق المنافسة المصرفية المعاصرة					

ب- الأمن والخصوصية

الرقم	العبارات	موافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
37	يحرص البنك على أمن وخصوصية وحماية المعلومات الشخصية للعميل والموظف					
38	تضمن الخصوصية الارتقاء في جودة الخدمة على نطاق واسع لشعور العميل بالأمن والخصوصية					
39	توفر الخصوصية للعميل زيادة في انتمائه وولاءه للبنك ومدة تعامله مع البنك					
40	انعدام الأمن هو من احدى عقبات تنمية البيئة الالكترونية في البنك					
41	يعتبر الشعور بالأمن من أقوى عناصر تحسين جودة الأداء تأثرا"					

ج- المتاحية

الرقم	العبارات	موافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
42	يستجيب البنك بسرعة لاحتياجات العميل في أي زمان ومكان					
43	تهتم المتاحية بعنصر السرعة في ايجاد الحلول لأي مشكلة تواجه العميل					
44	يستطيع البنك الوصول إلى هدف تحقيق رضا العميل من خلال تلبية رغباته					
45	تعمل المتاحية على تحسين عناصر جودة الأداء					
46	يستطيع البنك تطوير برامج تدريب للعاملين لتمكينهم من مواجهة المشكلات الإلكترونية الفنية والطارئة في البنك					

د- خدمة العملاء

الرقم	العبارات	موافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
47	تحرص الإدارة على تطوير خدمة العملاء لتغطية احتياجات عملاء البنك					
48	تركز الإدارة على الخدمة الشخصية للعملاء لما لها من أثر ايجابي على جودة الأداء					
49	تهدف خدمة العملاء في البنك إلى رفع مستوى رضا العميل مثل طرق الدفع الالكترونية					
50	يحرص البنك على التواصل مع عملائه لابلاغهم بأي متغيرات مصرفية جديدة					

شاكرةً لكم حسن تعاونكم

الطالبة : سوزان القواسمي

الملحق (2): أسماء لجنة التحكيم

أسماء محكمي الاستبانة:

الاسم	التخصص	الجامعة
أ.د كامل المغربي	إدارة الأعمال	جامعة الشرق الأوسط
أ.د محمد النعيمي	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط
أ.د نجم العزاوي	إدارة الأعمال	جامعة البتراء
أ.د صباح علي آغا	إدارة الأعمال	جامعة البتراء
د. معن العساف	IT	الجامعة الأردنية
د. علي محمد	IT	الجامعة الأردنية
د. معاذ حمد	إقتصاد	جامعة الزيتونة
د. أحمد عادل	إقتصاد	جامعة الزيتونة

الملحق (3): كتاب تسهيل مهمة



كلية الأعمال – مكتب العميد
Dean Office - Faculty of Business

التاريخ: 2015/05/04
الرقم: ت.ع /1/خ

إلى من يهمه الأمر

الموضوع / بحث علمي

نرجو التكرم من حضرتكم تسهيل مهمة الطالبة "**سوزان عوني عبد الله القواسمي**"، بكل ما تحتاجه من مساعدة لإنجاز بحثها للحصول على درجة الماجستير والموسوم بالعنوان التالي"**أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الأداء في البنك التجاري الأردني**"، علماً بأن المعلومات التي ستحصل عليها الباحث ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

رئيس قسم إدارة الأعمال
د.عبد العزيز الشرباتي



هاتف: 4790222 9626+ فاكس: 4129613 9626 + ص.ب: 383، عمان 11831، الأردن
Tel: +9626 4790222 Fax: + 9626 4129613 P.O. Box 383, Amman 11831, Jordan
e-mail: info@meu.edu.jo website: www.meu.edu.jo